THE FINANCIAL SERVICES COMMISSION OF ONTARIO

ANNUAL REPORT 1999-2000

Ontario

FINANCIAL SERVICES COMMISSION OF ONTARIO

ANNUAL REPORT 1999-2000
SUPERINTENDENT'S REPORT ON INSURANCE 1999

Table of Contents

Annual Report

Message from the Chair and the Chief Executive Officer 2
FSCO and the Regulated Sectors in Profile 7
Serving our Customers: A Statistical Snapshot of FSCO at Work 11
A Performance Report: Meeting Our Goals 17
- Protecting Consumers through Education 17
- Improving Operational Effectiveness and Service 18
- Simplifying the Regulatory Environment 20
- Promoting Compliance 25
- Strengthening FSCO as an Organization 25

The Dispute Resolution Group: A Decade of Achievement 27
Report of the Office of the Ombudsman 31
Report of the Financial Services Tribunal and Summary of Hearings 38
Functional Organization Chart 44

Auditor's Reports and Statements 47

Message from the Chair and the Chief Executive Officer

The Financial Services Commission of Ontario (FSCO) concluded its second full year of operation in 1999-2000. It was a highly successful and eventful time, which saw substantial progress made on the strategic goals set out in FSCO's Statement of Priorities, along with some important new developments.

We continue to see significant changes in the financial services market in Canada, and the pace of change is expected to intensify. The traditional boundaries that once defined the products and services of the sectors overseen by FSCO have been erased. As well, the boundaries that once separated FSCO's sphere from the securities sector are dwindling away. In the spring budget of May 2000, the Ontario government announced that FSCO and the Ontario Securities Commission (OSC) are to be merged into a single organization that will regulate the financial services sector in the province.

The new organization is the next logical step in the evolution of the financial services industry regulatory framework – a process that began with the creation of FSCO itself. Established on July 1, 1998, FSCO merged the former Ontario Insurance Commission (which included the Dispute Resolution Group and the Office of the Ombudsman), the Pension Commission of Ontario, and the Deposit Institutions Division of the Ministry of Finance. At the same time, the Financial Services Tribunal began operations.

Just as FSCO consolidated into a more effective regulator, the new agency will provide even stronger, more cohesive industry supervision and consumer and investor protection across all financial sectors. In line with international trends, this approach focuses on functional regulation – regulation that concentrates on the nature of the product or service rather than the type of institution or distribution channel.

This annual report reviews FSCO's work during the fiscal year ending March 31, 2000.

FSCO's Statement of Priorities

FSCO measures its progress against the goals outlined in its annual Statement of Priorities, which is published by July 1 every year. FSCO's Statement of Priorities for 2000-2001 focussed on the following five objectives:

- increasing emphasis on protecting consumers through education;
- improving operational effectiveness and service;
- simplifying the regulatory environment;
- promoting compliance; and
- strengthening FSCO as an organization.

In its second year of operation, FSCO continued to pursue its vision of being a forward-looking, effective, and fair-minded regulator, with a constructive and responsive presence in Ontario's financial services marketplace. FSCO also played a prominent role in regulatory initiatives at the national level.

Educating Consumers

Consumers face a daunting array of financial services and products, each with distinct risks and benefits that may not be readily apparent. In this environment, there is a growing need to empower consumers by increasing their knowledge. FSCO made creative use of technology to enrich its consumer education effort.

An attractive, new website lets users access and download information about FSCO's activities and services, and explore linkages to related sites.

Complementing these initiatives, FSCO updated and expanded its popular series of consumer publications, which offers practical guidance on topics such as pension rights, buying auto or travel health insurance, and gaining access to a locked-in retirement account. The Dispute Resolution Group collaborated with the Law Society of Upper Canada on an innovative series of educational outreach programs about the dispute resolution process.

Improving Operations and Service

As a cost-recovering agency, FSCO seeks to deliver excellence in its business operations, delivering timely, high-quality regulatory services while minimizing costs – including compliance costs for the regulated sectors.

Careful preparations for Y2K paid off in a smooth transition for FSCO and the stakeholders it serves, while innovative technology enhanced communications as well as operational and regulatory services throughout the organization. An e-business project, launched in January 2000, will construct a best practices model to guide FSCO in conducting business electronically with the regulated sectors and the public. Already, automated links between FSCO's electronic information databases and website have deployed e-business technology to publish key information for stakeholders, and to lay the foundation for future e-business applications.

To provide more effective regulatory supervision with less intervention, FSCO continued to explore technological options for applying a risk-based approach to regulation. The Pension Plans Branch moved toward a risk-based system for supervising the financial condition of pension plans. A project was completed to design and test appropriate risk-assessment criteria for use in the automated screening of plans and the selection of those requiring in-depth review. A more cost-effective approach, risk-based supervision allows FSCO to focus its resources on problem areas and reduce the industry's compliance costs.

The second stage of FSCO's organization-wide review of business processes made significant improvements in operations that affect the regulation of pensions, credit unions and co-operatives. Operational efficiencies eliminated areas of overlap with other agencies. For example, the Ontario Mutual Insurance Association was appointed to act for FSCO as the examiner of farm mutual insurance companies, conducting examinations that meet FSCO standards and informational needs. FSCO also simplified procedures for the issuance of offering statements by co-operatives.

Promoting Compliance and Reducing Intervention

A flourishing financial services industry is built on public trust. This trust depends both on the ethical business practices of the vast majority of companies and practitioners, and on the vigilance of supervisory authorities, such as FSCO, in protecting the public interest. FSCO combines strict supervision and enforcement with activities designed to promote willing compliance and reduce intervention.

Delinquent filings on the part of some pension plans, despite repeated notifications by FSCO, have been a serious concern. After consultation with stakeholders, FSCO developed and implemented a process to pursue delinquent filings, demand compliance and, if necessary, proceed with legal action through the courts.

To promote compliance, FSCO strives to ensure that the regulated sectors clearly understand their legislative and regulatory obligations and keep abreast of changing requirements. Policies, procedures and decisions – are published regularly and posted on FSCO's new website. These include approximately 200 newly revised and updated pension policies. FSCO also enhances guidance to stakeholders through communications activities and consultation.

Streamlining the Regulatory Framework

The factors at play in the upcoming merger of FSCO and the OSC affect regulators of financial services across the country. The emerging national financial services marketplace demands a regulatory approach that is fair, co-ordinated and simplified across sectors and jurisdictions. FSCO continued to play a leadership role in the Joint Forum of Financial Market Regulators, which brings together Canadian insurance, securities and pension supervisory authorities to address consumer protection issues from a national perspective. The goal is to strengthen consumer protection by harmonizing and streamlining the regulation of financial products and services across the country, while reducing red tape and levelling the playing field for the industry.

The Joint Forum has worked on a variety of initiatives to provide consumers with the same level of protection regardless of the type of product purchased or the channel of distribution.

Substantial progress was made on projects designed to improve consumer education about financial products and services. Another multi-year initiative launched this year by the Joint Forum will develop a harmonized approach to core proficiency and licensing standards that would apply to financial services intermediaries across the country. For the purposes of this project, a financial services intermediary has been defined as any provider of products and services who acts as a link between financial institutions and consumers – including life and property and casualty insurance agents; securities registrants; mortgage brokers and loan and deposit brokers; and financial planners.

In addition, FSCO and the OSC co-chaired a project to harmonize the regulation of two popular investment vehicles with a similar risk/benefit profile, mutual and segregated funds. A report with 15 recommendations was released in December 1999.

To improve the regulatory framework in Ontario, FSCO, working with the Ministry of Finance, collaborated on proposals that culminated in the passage in December, 1999 of Bill 11, the *Red Tape Reduction Act*, and Bill 27, the *Pension Benefits Statute Law Amendment Act*. The legislation contains a number of amendments that harmonize and streamline regulatory requirements governing Ontario's financial services sector. Among other changes, the amendments to the regulations under the *Pension Benefits Act* allow the withdrawal of funds held in locked-in retirement savings accounts, in cases of financial hardship and other special circumstances.

As required by law, FSCO conducted a five-year review of the *Credit Unions and Caisses Populaires Act, 1994*, in consultation with affected stakeholders.

Strengthening FSCO

FSCO strives to achieve excellence in all its roles and responsibilities by fostering leadership talent, forging productive links with stakeholders, and taking advantage of affinities within the organization. An ongoing training program brings together senior managers to work on team projects that advance corporate goals, while honing and developing their own skills.

As a cost-recovering agency, FSCO also worked with stakeholders to construct an equitable funding formula that fairly apportions expenditures among the regulated sectors. This year, FSCO released a consultation paper on an appropriate fee and assessment structure and, having reviewed the submissions received in response, forwarded a recommended fee and assessment schedule to the government.

To promote a more productive dialogue with its many stakeholders and communities of interest, FSCO introduced a new process to respond to stakeholders' suggestions and complaints about its operations, and devised a streamlined, more effective and transparent framework for consultation. The new system is based on an improved network of advisory committees and other bodies representing the financial services industry, consumers and other stakeholders.

A Landmark Year for the Dispute Resolution Group

This year marks the tenth anniversary of FSCO's Dispute Resolution Group (DRG). Established in 1990 under the former Ontario Insurance Commission, the DRG offers consumers and insurers an informal, faster and less costly alternative to court for resolving disputes about entitlement to or the amount of statutory accident benefits following an automobile accident. The DRG's consistent success in achieving settlements has prompted FSCO to explore options to expand the group's full range of dispute resolution services to the broader financial services sector.

Towards a New Era

Both FSCO and the OSC have been strong proponents of one-window regulation at both the provincial and national levels. Indeed, months before their upcoming merger was announced, the two agencies had already established the Ontario Council of Financial Services Regulators to collaborate on projects of mutual interest.

FSCO and the OSC will work closely together to build the new organization and to ensure a smooth transition for stakeholders and consumers. Once again, FSCO will welcome the advice and support of stakeholders throughout this process. As the new, fully integrated agency takes shape, it will provide a platform for stronger consumer and investor protection and education across the financial services industry. It will also ensure timely regulatory responses to the shifting structures of capital markets and the financial services sectors, and sustain a thriving, dynamic industry.

Inevitably, the future will bring more changes – along with the risks and opportunities that change presents. The ultimate impact of powerful trends like globalization, the information society, e-business and e-commerce, and even the aging population, cannot be foreseen with any certainty. As the financial services sector continues to evolve, so too will financial services regulators in Canada and elsewhere.

Speaking for everyone at FSCO, we look forward to working with all our partners as we tackle these challenges in the years ahead.

Martha Milczynski
Chair
Financial Services Commission
of Ontario

Dina Palozzi
Chief Executive Officer
Financial Services Commission
of Ontario and
Superintendent of Financial Services

The Financial Services Commission of Ontario (FSCO) and the Regulated Sectors in Profile

FSCO's Mandate and Responsibilities

FSCO regulates all financial products and services within provincial jurisdiction with the exception of securities. Its mandate covers insurance, pension plans, credit unions and caisses populaires, loan and trust companies, co-operative corporations, and mortgage brokers. FSCO's mandate is to protect the public interest and enhance public confidence in the regulated sectors. FSCO works to deliver effective, timely regulatory services that protect consumers of financial services, and support a reliable, dynamic competitive industry.

While playing its role as an arm's-length regulator in administering and enforcing legislation, FSCO also advises the government on how to enhance the regulatory framework, and makes recommendations to the Minister of Finance on legislative and policy matters under its purview. FSCO is committed to being a vigilant, fair-minded and forward-looking regulatory agency with a constructive presence in Ontario's financial services marketplace. Its supervisory functions reinforce public confidence – the keystone of the industry – by working to ensure that legitimate insurance claims will be paid, pension promises kept, and deposits safeguarded.

As a follow-up to its regular auditing and monitoring activities, FSCO may decide to undertake further investigation. If there appears to be a violation of any of the statutes administered by FSCO, disciplinary action or prosecution may follow. Disciplinary hearings can be held before the Financial Services Tribunal or in the case of insurance adjusters or agents in the first instance, before an Advisory Board constituted under the *Insurance Act*.

In carrying out its roles, FSCO maintains constructive relationships with a diverse range of stakeholders, including consumers, suppliers and administrators of financial services, health services providers, financial services professionals and advisors, and other federal and provincial regulators.

FSCO's Organizational Structure

FSCO commenced operation on July 1, 1998. Reflecting the trend toward integration in the financial services marketplace, the *Financial Services Commission of Ontario Act, 1997*, amalgamated into a single agency the former Ontario Insurance Commission (OIC), the Pension Commission of Ontario (PCO) and the Deposit Institutions Division of the Ministry of Finance. The structure of FSCO consists of the five member Commission or "Board", the Superintendent of Financial Services and staff, and the Financial Services Tribunal.

The Board's five members include the Chair and two Vice-Chairs appointed by the Lieutenant-Governor-in-Council; the Superintendent of Financial Services, who is also FSCO's Chief Executive Officer; and the Director of Arbitrations, responsible for the automobile insurance dispute resolution system. The Board has several statutory responsibilities, including publishing FSCO's annual Statement of Priorities, providing regulatory services and making recommendations to the Minister of Finance on matters affecting the regulated sectors.

The Superintendent of FSCO is responsible for the general supervision of the regulated sectors along with the administration and enforcement of the *FSCO Act* and other pertinent statutes. FSCO's staff, who are appointed under the *Public Service Act*, support the Superintendent in carrying out these roles.

The Financial Services Tribunal is an independent adjudicative body that hears appeals arising from decisions or orders of the Superintendent, and holds hearings in respect of proposed orders of the Superintendent. The Tribunal includes a Chair and two Vice-Chairs, who are also the Chair and Vice-Chairs of the FSCO Board, plus up to 12 members with expertise in the regulated sectors.

Statement of Priorities

FSCO measures its progress against the goals outlined in its annual Statement of Priorities, which is published by July 1 of each year, and sets out FSCO's agenda for the next fiscal year. A copy of FSCO's most recent Statement of Priorities is included at the end of this report and also posted on our website, www.fsco.gov.on.ca.

FSCO greatly values the contributions of stakeholders in shaping its priorities for the year ahead. Work on the third Statement of Priorities for 2001-2002 started early in 2000. Meetings were held with a cross-section of organizations representing consumers, pension plan sponsors and administrators, insurers, the legal community, deposit-taking institutions, professional associations and others.

The Regulated Sectors

Together, FSCO's stakeholders represent what is largely a healthy and dynamic financial services industry.

Insurance Industry

As at March 31, 2000, there were 433 insurance companies licensed for business in Ontario. Total premium volume has held steady at about $20 billion annually since the early 1990s. During this period, the premium dollar has remained nearly evenly split between property and casualty (including automobile) and life insurance. These trends reflect a mature market and intense competition in a diversity of product lines.

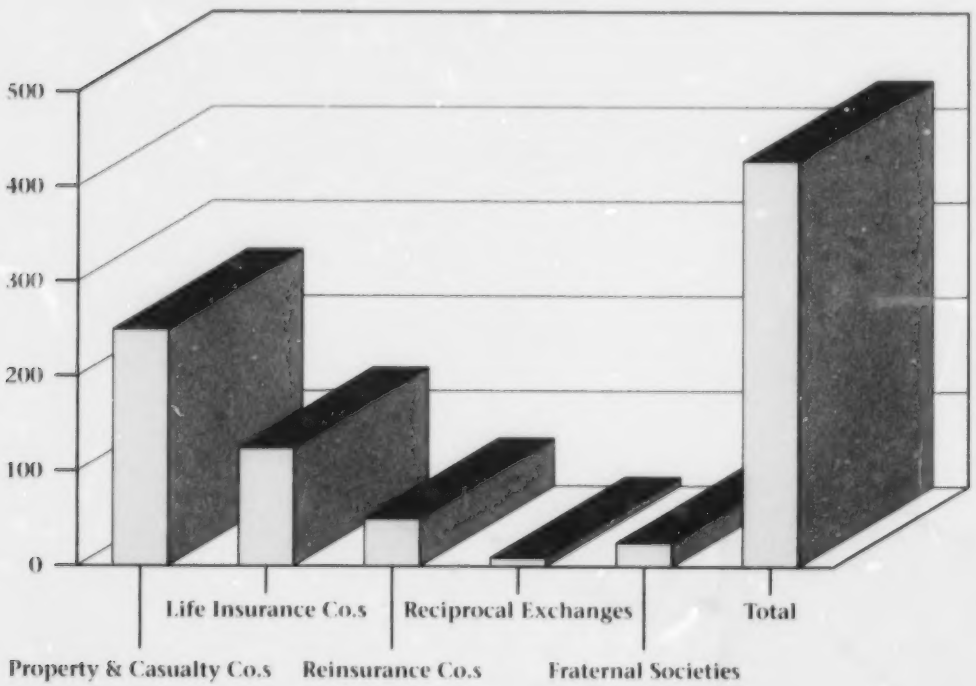
- **Total Numbers of Licensed Agents, Adjusters and Brokers in 1999/2000:**

Licensed Life Agents:	24,662
Licensed Adjusters:	1,023
Licensed General Agents:	4,348
General Insurance Brokers:	14,311*

*** As at July 31, 2000. These brokers are regulated by the Registered Insurance Brokers of Ontario.**

Insurance Companies Licenced by Type of Business Activity

Totals in 1999



Pension Industry

Total pension plan membership increased slightly in 1999-2000 (to 1,796,855 from 1,758,490), while the number of plans decreased to 6,478 from 6,548. A decrease in membership for defined benefit plans from 58.5 per cent to 50 per cent corresponds to an increase in membership for multi-employer plans from 27.5 per cent to 36 per cent. This change is a result of the reclassification of a large public sector plan from defined benefit type to multi-employer type.

REGISTERED PENSION PLANS AS AT MARCH 31, 2000

Types of Plan	Plans Registered	Per Cent of Total Plans	Members	Per Cent of Total Membership
Defined Benefit Plans	2,867	44	895,483	50
Defined Contribution Plans	3,487	54	242,012	13
Multi-Employer Plans	85	1	646,452	36
Other	39	1	12,938	1
Total	6,478	100	1,796,855	100

Deposit Institutions

Ontario's 343 credit unions and caisses populaires had total assets of $14.5 billion at the end of 1999. Of that sum, $14.1 billion was held by the 182 institutions with assets over $10 million. Regulatory capital (held in support of the deposits) of $957 million represented 6.65 per cent of system assets, up from 6.56 per cent in 1999 and 5.96 per cent in 1997, indicating a sound industry. In all, credit unions and caisses populaires had about 1.6 million members.

The four Ontario-incorporated loan and trust companies had assets totalling $822 million as at March 31, 2000. Of this amount, 56 per cent was in mortgage loans and 20 per cent in other loans.

Ontario had 1815 co-operatives (1,465 active) as at March 31, 2000. Twenty-eight new co-operatives were incorporated in Ontario during 1999 – one farming co-operative, six housing, seven marketing, nine service, three worker and two consumer co-operatives.

Serving our Customers: A Statistical Snapshot of FSCO at Work

FSCO's day-to-day regulatory functions fall into four areas. Through the registration and licensing of financial service providers, FSCO ensures that all applicants meet legislated standards. FSCO monitors and supervises the financial health of insurers, pension plans and deposit institutions and oversees market conduct to protect the public interest. FSCO provides consumer complaint and dispute resolution services. Finally, FSCO oversees compliance with legislation and regulations and, where necessary, takes enforcement action.

FSCO licenses or registers people and enterprises doing business in its regulated sectors. These include insurance agents, adjusters and companies, pension plans, loan and trust companies, credit unions, caisses populaires, mortgage brokers and co-operatives; and prepaid medical and health service associations.

Registration and Licensing

Licensing

In 1999-2000, FSCO approved a total of 5,730 applications for new licenses and renewed a total of 9,266 licenses. Applicants must meet licensing requirements established under various statutes, which may include passing a qualifying examination. A total of 15,337 licenses and related approvals were issued in all categories, distributed as follows:

- **Number of applications for new licenses received from individuals:**

  Life agents: 3,678
  General agents: 539
  Accident and sickness agents: 305
  Adjusters: 400

- **Licenses of individuals renewed:***

  Life agents: 4,943
  General agents: 1,896
  Accident and sickness insurance agents: 157
  Adjusters: 946

- **Number of applications for new licenses received from corporations:**

  Life and general agencies: 710
  Corporate adjuster licenses: 22
  Mortgage brokers: 34
  Loan and trust companies: 4

- **Licenses of corporations renewed:**

  Life and general agencies: 767*
  Corporate adjuster licenses: 154
  Mortgage brokers: 403

- **New insurance companies:** 8

- **Insurance company applications to change line of business:** 51

- **Co-operatives:**

  Offering statements: 19
  New incorporations: 28

- **Credit Unions:**

  New incorporations: 2
  New applications to change line of business: 239
  Mergers between credit unions and caisses populaires: 32

* Licenses are issued for two-year terms, and as a result of implementation of licensing changes in 1995, there is a high-year and a low-year cycle. These numbers reflect the low year.

Pension Plans

In the pension sector, the Superintendent of Financial Services makes regulatory decisions on a wide range of transactions. FSCO registers new pension plans and plan amendments, monitors active plans and authorizes the wind-up of plans and the distribution of assets. In addition to processing over 21,700 filings, activities during 1999/2000 included:

- **Registration of new pension plans:**

  Defined Benefit Plans: 42
  Defined Contribution Plans: 101
  Other Plans: 0
  Total New Plan Registrations: 143
  Total New Membership: 32,590

- **Full plan wind-ups processed:**

  Defined Benefit Plans: 119
  Defined Contribution Plans: 165
  Other Plans: 3
  Total: 287

- **Partial plan wind-ups processed:**

  Defined Benefit Plans: 63
  Defined Contribution Plans: 38
  Other Plans: 2
  Total: 103

- **Plan Amendments Registered:** 3,267

- **Pension Plan Mergers/Asset Transfers Approved:**

  Defined Benefit Plans: 119
  Defined Contribution Plans: 27
  Multi-Employer Plans: 2
  Total: 148

- **Surplus Refunds to Employers on Full Wind-ups Approved:**

  Defined Benefit Plans: 35
  Defined Contribution Plans: 2
  Other Plans: 3
  Total: 40

Monitoring and Supervision

A wide variety of monitoring and supervisory activities form part of FSCO's regulatory functions. In addition, FSCO administers the Motor Vehicle Accident Claims Fund, which pays claims where no other auto insurance coverage is available.

Since automobile insurance is compulsory for motor vehicles in Ontario, FSCO has broad responsibilities in this field. To protect consumers, FSCO reviews proposed auto insurance rates and risk classification systems as well as underwriting rules, which set out the grounds on which a company may refuse to sell insurance to a consumer.

In addition, automobile insurance companies are required to carry out audits of their accident benefits claims operations every two years. Compliance reports based on the audit results and signed by senior company officials must be filed with FSCO. FSCO performs quality control checks on selected files. This approach makes possible more frequent market conduct audits than FSCO could perform itself. It also enables companies to see problems first-hand, leading to quicker solutions to improve customer service.

FSCO also oversees the financial health of insurers, pension plans and deposit institutions incorporated in Ontario; supervises market conduct, performs background checks on prospective agents with the Canadian Police Information Centre, and audits approximately 10 per cent of all life agent renewal applications to ensure they meet continuing education requirements.

Auto Rate Review Benefits Consumers

The review of rates and risk classification systems by FSCO is the cornerstone of consumer protection in auto insurance in Ontario. In 1999-2000 consumers saved an estimated $6.7 million, based on the

difference between rates as originally submitted and finally approved. During the year, private passenger auto insurance rates fell slightly. At the end of March 2000, the average cost of auto insurance in Ontario was 0.2 per cent lower than a year earlier and down 11.9 per cent since the implementation of Bill 59, the *Automobile Insurance Rate Stability Act* in late 1996. The most recent Auto Rate Review statistics available for the year ended March 31, 2000 are:

- **Private passenger automobile rate filings:**

  Rate filings received: 88
  Average number of days to process filings: 41
  Rate increases: 34
  Rate decreases: 29
  No changes to rate levels: 25

- **Non-private passenger automobile rate filings:**

  Rate filings received: 189
  Average number of days to process filings: 21
  Rate increases: 60
  Rate decreases: 65
  No changes to rate levels: 64

Accident Benefits Claims On-Site Audits

In 1998, FSCO embarked on an initiative to audit the performance of companies selling private passenger automobile insurance in Ontario. The program requires companies to complete a self-audit of market conduct once every two years on transactions that took place during the previous calendar year. A total of 18 companies were scheduled to complete the audits in 1998 and 31 in 1999. During the initial two years (1998 and 1999) it was discovered that several issues involving interpretation of legislation and consistency of approach for completing self audits needed further clarification. Several companies whose compliance results were not satisfactory were required to file remedial action plans. All companies required to take remedial actions have improved their performance.

Pension Benefits Guarantee Fund

FSCO administers the Pension Benefits Guarantee Fund (PBGF), which provides a minimum level of protection to members of defined benefit pension plans where companies become insolvent. In such cases, the Superintendent normally appoints a third party administrator to conclude the business of a pension plan.

As at March 31, 2000, FSCO was co-ordinating the administration of 195 plans of insolvent employers to ensure the plans are properly wound up. Of these, 21 were plans involving an application to the PBGF either filed or to be filed with FSCO. This year, the PBGF paid claims totalling $5,237,000 in respect of 14 plans of insolvent employers. A detailed financial statement of the PBGF is found on page 55.

Motor Vehicle Accident Claims Fund (MVACF)

The Motor Vehicle Accident Claims Fund (MVACF) provides compensation to persons injured in automobile accidents involving uninsured or stolen vehicles, or unidentified motorists, and where no insurance is available. This year, MVACF incurred $22.8 million in claims, expenses and costs, net of recoveries – an increase of 3.9 per cent from the previous year. Cash payouts totalled $10.7 million, up 17.6 per cent. Statutory accident benefits payments decreased 11.3 per cent to $5.3 million, while third-party liability payments for bodily injury and property damage increased 68.75 per cent to $5.4 million.

MVACF is financed primarily by a one-dollar levy on each driver's licence issued or renewed in Ontario. MVACF also recovers third-party liability payments from uninsured motorists responsible for accidents. Staff this year collected $2.6 million in repayments. At MVACF's request, 761 defaulting motorists had their driver's licence suspended, while 566 licences were reinstated after payments resumed. MVACF's financial summary appears on page 59 of this report.

- **Motor Vehicle Accident Claims Fund; 1999-2000.**

  Number of claims paid: 503

  Total cash payouts: $10.7 million

  Total Statutory Accident Benefits claims: 269

  Total Statutory Accident Benefits payments: $5.3 million

  Total third-party liability payments for bodily injury and property damage: $5.4 million

  Collection of repayments: $2.6 million

  Suspension of drivers' licenses: 761

  Reinstated drivers' licenses: 566

  Repayments processed: 14,022

  Debtors making repayments: 1,840

  Active accounts receivable: 2,831

  Writs renewed: 798

Other Activities

In 1999-2000, FSCO undertook:

- **Police checks:** 4,753
- **Examinations conducted by FSCO examiners:**

  Insurance companies: 82

  Statutory Accident Benefit Schedule: 19

  Mortgage Brokers: 31

  Credit Unions, Loan and Trust Companies: 14

- **Audits of life agent continuing education: 494**

Enforcement

As a follow-up to consumer complaints and its regular auditing and monitoring activities, FSCO may decide to undertake further investigation. If there appears to be a violation of any of the statutes administered by FSCO, disciplinary action or prosecution by FSCO may follow. Disciplinary hearings can be held before the Financial Services Tribunal or in the case of insurance adjusters or agents in the first instance, before an Advisory Board constituted under the *Insurance Act*.

A summary of the complaint review by the Insurance Ombudsman can be found on page 33.

Summary of actions completed in the year:

Prosecutions completed: 36

Licences revoked: 22

Licences surrendered: 7*

Licences suspended: 25

Licence conditions imposed: 30

Licences denied: 1

Sponsorship of agents withdrawn: 23

Letters of censure issued: 42

Closed files (no enforcement action warranted after investigation): 90

Total: 276

* Two licenses were surrendered during the complaint review stage prior to the commencement of an investigation.

- **Completed Prosecutions:**

  Fines (total): $204,350

  Insurance Act: 16
  Fines: $193,300

  Mortgage Brokers Act: 17
  Fines: $11,050

  Loan and Trust Corporations Act:
  3 charges before court.

  Total completed prosecutions: 36

Judicial Reviews

The decisions of the FSCO's Financial Services Tribunal as well as those of the Director of Arbitrations of the Dispute Resolution Group may be challenged in court. Such challenges are referred to the Ontario Divisional Court for judicial review by a panel of three judges. FSCO's role in this process is to supply pertinent information to assist the court and to defend its jurisdiction.

In 1999-2000, FSCO received six applications for Judicial Review and the Ontario Divisional Court heard seven cases.

Consumer Complaint and Dispute Resolution Services

FSCO's Dispute Resolution Group (DRG) provides dispute resolution services to help claimants and insurers reach agreement on entitlement to, or the amount of, statutory accident benefits following an automobile accident. The Office of the Ombudsman assists in resolving consumers' complaints about the business practices of insurers.

Accident Benefits Analysis Unit (ABAU) and Designated Assessment Centres (DACs)

FSCO's Accident Benefits Analysis Unit provides staff support for the Minister's Committee on the Designated Assessment Centre (DAC) System created by the Minister of Finance. The committee represents a cross-section of stakeholders concerned with DAC issues: insurers, the legal and health care professions, and consumers. The committee appoints DACs to the roster, specifies the types of assessment each DAC can conduct, and develops guidelines that promote neutrality in the system.

This year, the committee completed revisions to the guidelines for four different types of accident assessments. The *Assessment Guidelines for Residual Earning Capacity*, including a revised fee schedule, was released in July 1999. The *Guide for Disability Assessments*, a cancellation fee schedule and a revised roster of DACs authorized to conduct disability assessments were finalized in March 2000. The *Assessment Guides* for Medical/Rehabilitation and Attendant Care Benefits were also completed in late March 2000 and will be released in the next fiscal year.

DACs have been in place since 1994 to help claimants and insurers reach agreement on statutory accident benefits and avoid entering FSCO's dispute resolution process or proceeding to court. DACs conduct impartial clinical assessments of a claimant's injuries and provide an opinion as to whether a claimant meets the clinical/medical requirements for certain accident benefits.

DAC activity is recorded on the calendar year rather than the fiscal year. In 1999, the number of DACs was reduced as a result of hospital restructuring, and the merging of small DACs within the same facility to form a more efficient multi-disciplinary centre.

The ABAU has been busy reviewing DAC complaints. Following the introduction of the DAC Complaint Management & Discipline Protocol in early 1999, the number of complaints in that year rose approximately 25 per cent.

- **DAC Activities in 1999:**

  Total number of DACs: 135

  Referrals: 10,940

  Assessments completed: 8,557

  Cancellations: 2,383

  Number of complaints reviewed by ABAU: 101

The Dispute Resolution Group

The Dispute Resolution Group (DRG) offers a range of services to resolve disputes about entitlement to or the amount of statutory accident benefits arising out of motor vehicle accidents. These include mediation, arbitration, and neutral evaluation, as well as variations, revocations, and appeals to the Director of Arbitrations. This is the 10th anniversary of the establishment of the DRG. A look at these years and future directions is provided on pages 27 to 30.

DRG Activity

	April 1, 1999 to March 31, 2000	April 1, 1998 to March 31, 1999
Mediation		
New applications received	9,278	9,358
Cases closed	8,151	8,239
Settlement rates – Full	49%	51%
– Partial	25%	26%
Arbitration		
New applications received	1,215	1,370
Cases closed	1,726	1,854
– Decisions Issued	143	129
– Settled	1,461	1,601
Appeals		
New applications received	74	69
Cases closed	73	91
– Decisions issued	49	63
– Settled	11	14

Office of the Ombudsman

In fiscal 1999/2000 the Ombudsman's Office received 6,539 complaints from all sources, written and by telephone, about the business practices of insurance companies or their agents. The number of complaints received has remained fairly stable at this level in recent years in contrast to its peak at over 46,000 in 1994, two years before the creation of the Ombudsman's Office and the industry-first complaint handling protocol. A more detailed discussion of the activities of the Office of the Ombudsman is provided on pages 31 to 33.

A Performance Report: Meeting Our Goals

Protecting Consumers through Education

Protecting consumers – such as depositors, insurance policy-holders and pension plan members – is FSCO's prime focus. In a complex financial marketplace, consumer protection and education are increasingly intertwined. Informed consumers are discriminating consumers – able to evaluate a range of products and to choose the one that best fits their needs. Both regulators and the industry have important roles to play in developing consumer knowledge and awareness – a point underscored by both the *MacKay Task Force Report on the Future of the Canadian Financial Services Sector* and the *Stromberg Report on Investment Funds in Canada* and *Consumer Protection*. This year, FSCO expanded its consumer education effort through several initiatives designed to fill in gaps and provide timely, unbiased and practical information in a convenient, accessible format.

Consumer Publications Improved

A series of seven attractive publications was developed to give consumers useful advice and to answer their most frequently asked questions. *Somewhere to Turn – Consumer Protection in the Financial Services Marketplace* contains an overview of FSCO's role, activities and services. Three of FSCO's most popular booklets were updated: *The Insurance Ombudsman – Working for You; Your Pension Rights – A Guide for Members of Registered Pension Plans in Ontario;* and *Shopping for Car Insurance*. The latter contains the results of consumer claims satisfaction surveys that FSCO requires insurers to conduct every year. More specialized publications added this year include *Shopping for Travel Health Insurance* (a guide to buying supplementary health coverage for travel outside Canada); *A Real Alternative* (a guide to FSCO's alternative dispute resolution system); and *A Guide to Applying for Special Access* (information on how to access locked-in retirement accounts). These publications were released on May 30, 2000.

Website Redesigned

Launched in February 2000, FSCO's redesigned website at **www.fsco.gov.on.ca** offers an attractive, easy to navigate design, and enriched consumer education content. Users can quickly find and download up-to-date information about a full range of FSCO's activities and services. To help consumers make informed decisions, a wide selection of useful documents is available on-line, including the series of consumer brochures; application forms; current listings of licensed mortgage brokers, insurance agents and others; news releases; information on enforcement actions; bulletins; and consultation papers. The site also links to important industry associations and government bodies. A work in progress, the new website regularly adds new features and improvements to help consumers and industry users locate the information they need.

One Window Call Centre

A new Call Centre is being developed to offer one-window telephone access to all FSCO's public services. Callers will be able to choose to listen to pre-recorded messages on various topics, or speak to an operator for assistance.

Better Disclosure for Consumers

Consumers have identified a pressing need for more complete, clearer information about the financial products and services being offered to them. Regulators and the industry have a shared responsibility to meet that need. In response to concerns raised during the two-year review of automobile insurance legislation, FSCO is collaborating with consumers and insurers to develop a plain language automobile policy disclosure form and a standard settlement disclosure form.

This was the second year for FSCO's annual Claims Satisfaction Survey, which compares the claims service offered by 48 car insurance companies and the Facility Association, to give consumers insight into the level of customer satisfaction with the way individual insurance companies handle claims. Released in November, the 1999 Claims Satisfaction Survey showed that Ontario consumers enjoy a high level of satisfaction with the way in which their claims are handled. The total satisfied average is 84 per cent – an increase of 1.7 per cent from the previous year. FSCO improved the margin of error from the previous year's survey to plus/minus 3.5 per cent, 19 times out of 20. The 1999 Claims Satisfaction Survey is included in FSCO's publication, *Shopping for Car Insurance*.

Listening to Consumers

FSCO is committed to developing innovative, effective consumer protection and education initiatives that respond to the concerns of their intended audience.

To foster a productive dialogue on marketplace issues from a consumer perspective, FSCO is in the process of establishing a Consumer Advisory Committee.

Improving Operational Effectiveness and Service

FSCO has established itself as an effective regulator and a dynamic successor to the agencies it replaced. As an organization funded on a cost recovery basis, FSCO is committed to achieving excellence in all its operations. With a strong foundation and infrastructure in place, FSCO set out to review and improve regulatory and business processes throughout the organization. The goal is to continuously improve regulatory services to strengthen consumer protection while minimizing costs – including compliance costs – to the regulated sectors.

Information Technology Meets Diverse Challenges

Y2K planning a success

Thanks to the careful planning and implementation of plans for Y2K, FSCO's electronic passage to the year 2000 occurred with all systems functioning smoothly. Y2K readiness was achieved well in advance of the government-wide deadline of September 30, 2000. FSCO also confirmed with stakeholders that Y2K concerns affecting the regulated sectors were resolved. The Y2K effort conferred lasting benefits. All FSCO's systems and software were tested and replaced or upgraded to Y2K compatible standards, and business continuity plans are in place to maintain critical services without relying on electronic systems.

Innovations made

While Y2K preparations were a top priority for much of the year, FSCO continued to apply technology to enhance communications, operational and regulatory services throughout the organization.

For example, automated links between FSCO's electronic information databases and website have deployed e-business technology to publish key information for stakeholders. The foundation for future e-business applications has been laid with the implementation of Lotus Notes, Domino Webservers and Microsoft Internet information servers.

E-Business Project

The E-Business Project was launched in January 2000 with three main objectives:

- to place FSCO in a position to conduct business electronically with its regulated sectors and the public;
- to construct a best practices model for electronic business that will guide FSCO's regulated sectors in e-business dealings with their customers and clients; and
- to identify and take steps to remove legislative or regulatory impediments and establish appropriate safeguards to guarantee the security of electronic service delivery and transmission of information.

The project team will make its report in the next fiscal year.

Business Processes Review in Progress

In 1998-99, FSCO established a project team to lead an organization-wide two-year review of business processes and practices. Its mandate is to redesign and streamline operations while making optimal use of information technology to improve performance. The project team is proceeding in stages to review selected areas in all branches of FSCO.

This year the team examined business operations that affect the regulation of pensions, mortgage brokers, credit unions and co-operatives. As part of this process, FSCO held consultations with stakeholders in the mortgage broker sector. These consultations set the stage for a comprehensive review of the *Mortgage Brokers Act*, as provided for by Bill 11, the *Red Tape Reduction Act*, 1999, which will commence in the next fiscal year.

Organization-wide performance standards

The development of organization-wide performance standards, along with a system for monitoring how well FSCO is meeting these standards, is an integral part of the business process review. A program model was developed for setting key performance measures for all program areas of FSCO.

Moving towards Risk-Based Supervision

To provide more effective supervision with less intervention, FSCO continued to explore technological options for applying a risk-based approach to regulation in its affected sectors. Risk-based supervision involves the use of an automated screening system to identify cases that present a higher risk profile and appear to need in-depth review. A more cost-effective approach, it will allow FSCO to focus its resources on problem areas and reduce the industry's compliance costs.

For example, the Pension Plans Branch moved towards a risk-based system for supervising the financial condition of pension plans. A project was completed to design and test appropriate risk-assessment criteria for use in the automated screening of plans and the selection of those requiring in-depth review. The new system will be implemented in the 2000-2001 fiscal year. Four mandatory forms (the annual information return; actuarial information summary; application for plan registration; and application for registration of amendments) will be redesigned in a format that

allows essential information to be entered in a central database for electronic processing.

Regulatory Processes Streamlined

Operational efficiencies eliminated areas of overlap with other agencies and allowed FSCO to focus its resources more effectively. The Ontario Mutual Insurance Association was appointed to act for FSCO as examiner of farm mutual insurance companies, conducting examinations that meet FSCO standards and informational needs.

FSCO and the Deposit Insurance Corporation of Ontario (DICO), which insures deposits in credit unions and caisses populaires, have developed a single on-site verification process that replaced the previous examinations and inspections. DICO now conducts the on-site process and enters the results into a common database, giving both DICO and FSCO access to the same information at the same time. FSCO performs quality control checks on the information and uses the data to monitor risk. In addition, the two organizations established a one-window filing process for credit unions that will reduce duplication and facilitate electronic filing.

Also, FSCO simplified procedures for the issuance of offering statements by co-operatives, and introduced a better, automated system for producing and recording bilingual lending licences for credit unions and caisses populaires and co-operatives.

FSCO examined ways to improve the administration of the Pension Benefits Guarantee Fund. An external consultant conducted a review of the fund and submitted a report with recommendations that will help shape future directions. In the meantime, operational changes now underway will automate and streamline some other processes, resulting in a faster turnaround time for pension plan registrations, change applications and annual information returns.

The law requires automobile insurers to obtain FSCO's approval to change their rates or systems for classifying risks. As part of the business process review, an external consulting firm was hired in 1998-99 to assess the rate and risk classification filing system. The firm recommended that FSCO expand its expedited filing process to encompass a wider range of filings.

This year, the industry assisted FSCO in drafting new, simplified guidelines with expanded criteria for submitting automobile rate and risk classification filings under the expedited process. FSCO is currently enhancing its case management system to incorporate the revised guidelines and increase electronic filing capacity. Once implemented, the new guidelines will result in faster approvals while preserving the quality of decisions.

Maintaining an automobile insurance rating system that is fair to the industry and fair to consumers is an ongoing concern. This year, an external consultant was engaged to review how insurers use a consumer's place of residence or territory in their automobile insurance rating systems. Guidelines will be developed that FSCO can use as a basis for evaluating future rate filings for changes to territories.

Simplifying the Regulatory Environment

As the old boundaries between sectors melt away, financial services are converging into an integrated industry that operates on a national scale. FSCO works both independently and in conjunction with other regulators to develop a more flexible, co-ordinated response to the changing realities of the marketplace.

The overriding challenge is to harmonize the regulatory framework across jurisdictions and across sectors, and to protect consumers' interests without creating superfluous compliance costs and barriers to the industry's development.

FSCO advises the Minister of Finance on harmonization issues within Ontario and across Canada. Complementing this activity, FSCO continues to spearhead initiatives to co-ordinate and streamline regulatory requirements in the national arena, working through the Joint Forum of Financial Market Regulators, the Canadian Council of Insurance Regulators (CCIR) and the Canadian Association of Pension Supervisory Authorities (CAPSA).

While solvency remains a prime concern, regulators are placing increased emphasis on market conduct and fair business practices. The goal is to provide consumers in Ontario and across the country with uniform standards of protection regardless of the kind of financial product or service they buy, and how or where they buy it, while reducing red tape and levelling the playing field for the industry.

Insurance Distribution Review Initiatives Underway

Market conduct and solvency issues across the financial services sector are a subject of ongoing debate among regulators and the industry. FSCO worked with stakeholders to refine the regulatory proposals outlined in the *Discussion Paper on Regulation of Insurance Distribution and Co-ordination of Financial Services Regulation in Ontario*, released in June 1998.

The discussion paper proposed several initiatives that are underway in 1999-2000. For example, FSCO joined with the OSC to form a new co-operative body, the Ontario Council of Financial Services Regulators. Flowing from the review process and with ongoing industry participation, FSCO also submitted a proposed regulatory change to the government addressing ownership requirements for corporate distributors.

Reviews and Legislative Reforms

Staff at FSCO and the Ministry of Finance collaborated on proposals that culminated in the passage of Bill 11, the *Red Tape Reduction Act 1999*, and amendments to the *Pensions Benefit Act*, in December 1999. The *Red Tape Reduction Act 1999* modernizes the legislation governing Ontario's financial services sector and streamlines regulatory requirements. Although Bill 11 received Royal Assent, some provisions will be proclaimed at a later date.

Some changes will require new regulations as well as the modification of existing regulations. FSCO is consulting with stakeholders on the changes. Amendments to the regulations under the *Pension Benefits Act* were made in two stages, in March 1999 and April 2000.

Pension Unlocking

Among other provisions, the amendments to the *Pension Benefits Act* harmonize Ontario's investment rules with several other jurisdictions by adopting federal rules, and allow the withdrawal of funds held in locked-in retirement savings accounts in certain cases of financial hardship and other special circumstances.

This important change will enable qualified applicants who demonstrate an immediate and pressing financial need to supplement their income through withdrawals from their locked-in accounts.

To be eligible for financial hardship access to a locked-in account, applicants must meet one of the following circumstances:

- Facing eviction from a principal residence, either as a result of arrears of rent or of a debt secured on the residence, e.g. a mortgage or taxes.
- Requiring first and last months' rent to obtain a principal residence.
- Incurred reasonable expenses for the treatment of an illness or medical disability, or for renovations or alterations to a principal residence made necessary by an illness or physical disability. These expenses may not be reimbursable from any other source, such as insurance or the Ontario Health Insurance Plan.
- A total income from all sources of less than $25,000 per year.

FSCO developed application forms and consumer education materials, and established a staff unit to support its new role of reviewing and approving applications for special access to locked-in retirement accounts.

Review of Credit Unions and Caisses Populaires Act, 1994 completed

By law, Ontario's *Credit Unions and Caisses Populaires Act, 1994*, had to be reviewed in 1999. The Superintendent conducted a review of the *Act* in consultation with stakeholders in the credit union and other financial services sectors. A report with recommendations on amendments to improve the effectiveness and administration of the *Act* was submitted to the Minister of Finance.

Insurance

After consultations with the industry and consumer groups, FSCO recommended changes to the *Insurance Act* to introduce the Appointed Actuary regime and the prudent portfolio investment rules, which govern permissible investments for insurers.

Flowing from the two-year review of automobile insurance legislation, FSCO and the Ministry of Finance consulted with the insurance industry and other stakeholders groups on proposed regulatory and legislative changes affecting the auto insurance product and industry. Technical amendments to the *Statutory Accident Benefits Schedule* and other regulations are being developed.

National Harmonization Projects

The Joint Forum and its member organizations made substantial progress on a variety of harmonization projects designed to fill gaps and improve consumer education about financial products and services.

- ***Harmonization of Mutual and Segregated Funds***. Since these two vehicles offer similar investment opportunities, the regulatory objective is to provide consumers with similar protection for both products. FSCO and the OSC co-chaired this project, supported by working groups comprised of insurance and securities regulators. A report with 15 recommendations was released in December 1999. These recommendations will be implemented by insurance and securities regulators over the next two years, pending government approval and legislation to enable any regulatory changes.

- ***Memorandum of Understanding***.
  A Memorandum of Understanding was developed to facilitate the sharing of information for enforcement purposes among the members of the CCIR and the Canadian Securities Administrators (CSA).

- ***Proficiency Standards for Intermediaries***.
  A Joint Forum priority is to give consumers confidence that the financial services intermediaries they are dealing with meet defined levels of skill and competence. A multi-year initiative, launched this year, will develop proficiency and licensing standards that would apply to financial services intermediaries across the country. For the purposes of the project, a financial services intermediary is any provider of products and services who acts as a link between financial institutions and consumers – including life and property and casualty insurance agents, securities registrants, loan brokers, mortgage and deposit brokers, and financial planners.

  The project's first task is to develop core practice standards – a common, high-level code of conduct – that all financial services intermediaries would have to meet. Later stages will focus on the development of competency rules; uniform qualification and entry standards; minimum continuing education requirements; and licensing rules for intermediaries providing more than one category of service.

- ***Better disclosure for capital accumulation plans.***
  There is a growing need for similar capital accumulation vehicles to select their own investments – making choices that could affect their income in retirement. Through the Joint Forum, FSCO is working with other provincial regulators to develop national standards for investment disclosure in such plans. The intent is to ensure that plan members have access to clear, objective information about the risks and benefits of various investment options. When a harmonized standard for investment disclosure is eventually adopted, it will fill gaps in consumer information identified in the Stromberg report.

- ***Financial planner proficiency requirements.***
  In Ontario, FSCO and the OSC consulted with stakeholders on a proposed uniform proficiency standard for those holding themselves out as providing financial planning advice.

- ***National, harmonized standard for life agent education***. FSCO worked with the CCIR and the Canadian Insurance Services Regulatory Organizations (CISRO) on a task force to update proficiency standards for new agents. The task force proposed core standards for life agent education, including increased entry-level requirements and a pre-licensing training course.

- ***Better consumer education about life and health insurance products***. Regulators agreed that insurance companies should give consumers better information about the risks and benefits of life and health insurance products before their purchase is finalized, and that insurance policy contracts should use plain language and clearly define any special terms.

A CCIR working committee will frame model legislation to strengthen consumer protection in these areas.

- ***Market conduct audit for life and health insurers***. The CCIR designed a highly innovative market conduct audit program to gauge how well life and health insurance companies operating in Canada are complying with regulatory requirements and guidelines developed by the industry; and how well companies' processes reduce risk and result in better outcomes. The program will focus on insurers' business practices, ranging from claims and complaint handling to operations management and underwriting. Initially, insurers will be required to complete annual self-assessment questionnaires for submission to the regulator, who would then send teams of auditors to the companies for more in-depth reviews.

CAPSA and CCIR Secretariats Supported

FSCO continued to contribute funding, accommodation and staff resources in support of these national agencies, which work to co-ordinate and strengthen the regulation of insurance and pensions across Canada. Assisted by FSCO, both organizations agreed to establish permanent Secretariats, which will help the regulators strengthen consumer protection by delivering strategic initiatives to simplify and harmonize activities in their respective areas.

Based at FSCO, both Secretariats will become operational in the fiscal year 2000-2001 and take direction from the chairs of their respective organizations, with funding provided by the participating jurisdictions. (Ontario's portion of the cost is recovered from the regulated sectors). Each Secretariat will employ a full-time policy co-ordinator, and share the services of a full-time administrative co-ordinator.

CAPSA's agenda focuses on a variety of important issues. For example, there is widespread agreement that the governance of pension plans, especially small and medium-sized plans, needs to be strengthened. In consultation with stakeholders, CAPSA reviewed a proposal for uniform pension legislation put forward by the Association of Canadian Pension Management. Work is underway on a common statement of principles, governance guidelines and tools that can serve as a best practices model for plan governance and the basis of a model law for uniform pension legislation. Other achievements included an agreement regarding uniform time frames for settlement of pension benefits and uniform rules for flexible pension plans.

The harmonization of pension regulation is a CAPSA priority. CAPSA is developing principles for a model pension law to assist governments to undertake statutory reform in this complex field. A number of basic principles relating to minimum pension standards, such as vesting and fiduciary responsibility, have already been agreed upon. Work on additional principles will be completed over the next few months.

Another CAPSA project seeks effective solutions for the regulation of multi-jurisdictional pension plans, long a problem for employers operating in more than one province.

CCIR is currently focusing on two harmonization projects: a one-window approach for financial filings and the classification of different types of insurance. A working group has developed a proposal to establish 19 harmonized classes and definitions, rather than the 56 different classifications now in use across Canada.

Promoting Compliance

A key role for FSCO is to ensure that the regulated sectors understand their obligations under the law and conduct business accordingly. To this end, FSCO pursued a twin strategy, combining strict enforcement with efforts to promote willing compliance and reduce intervention. Policies, rules and decisions are both published regularly and posted on FSCO's website, where stakeholders can access comprehensive, up-to-date information. Aware that non-compliance often stems from a poor understanding of legislative and regulatory requirements, FSCO strengthened guidance to the industry through enhanced communication with stakeholders.

Pension Enforcement Tightened

FSCO's ability to monitor the financial status of pension plans depends on plan administrators filing annual information returns and actuarial valuation reports. Delinquent filings on the part of some plans, despite repeated notifications by FSCO, have been a serious concern. FSCO developed and implemented a process to pursue delinquent filings, to demand compliance and, if necessary, to proceed with legal action through the courts.

Pension Policies Reviewed

Stakeholders assisted FSCO in completing the first stage of an ongoing review of all previously published pension policies, which guide the application of pension legislation. More than 200 policies have been updated, confirmed, or deleted. A further 65 policies will undergo a second stage review. FSCO's pension policy initiatives encompassed several major pension policy issues: surplus policies, adverse amendments, investment disclosure requirements for defined contribution plans, and plan governance. New, better-designed forms were developed and introduced for use by plan sponsors.

Examinations for Group Auto Insurance Providers

This year, FSCO developed a plan to conduct on-site examinations of insurers writing auto insurance for groups, to ensure that companies are complying with regulations and to identify any need for regulatory changes.

Strengthening FSCO as an Organization

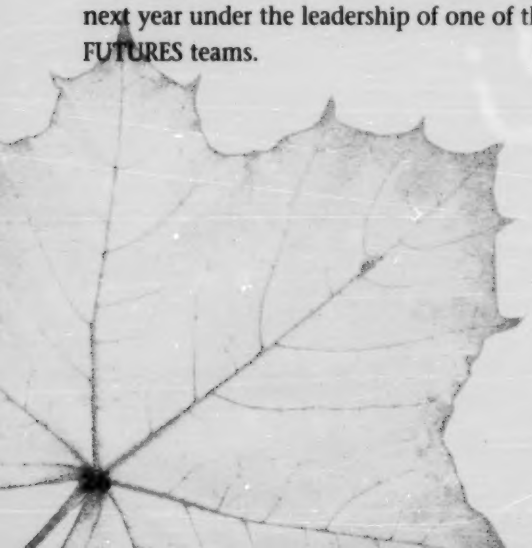
FSCO strives to deliver better consumer protection and streamlined, more cost-effective supervisory services. This year FSCO strengthened its performance capacity by cultivating its human resources, fostering more productive exchanges with stakeholders, and exploring creative affinities within the organization.

Developing Managerial Expertise

Fostering leadership talent is a corporate priority at FSCO. To develop the senior management ranks, a program called FUTURES was launched in 1998. Participants worked in project teams in areas such as training and development, quality service, corporate values, corporate culture and identity, and FSCO's structural framework.

For example, the Corporate Culture Team hosted a series of "Lunch and Learn" sessions, bringing together people from different parts of FSCO to learn what others in the organization are doing. The Structural Framework Team produced a blueprint for a comprehensive electronic Managers' Manual. In addition to practical learning acquired by tackling corporate projects, participants received formal training on core management competencies delivered by experts in various fields. The 30 participants who completed the first FUTURES program rated it highly in a year-end evaluation. Many constructive suggestions were incorporated into the design of the year 2000 FUTURES program, which began its second year with an enrollment of 18.

Several new and ongoing programs help build staff expertise in the sectors regulated by FSCO. These include external training opportunities, such as partnerships with industry, and in-house activities. FSCO's popular Lunch and Learn series will continue next year under the leadership of one of the FUTURES teams.



A Speakers Forum, launched in December 1999, will feature prominent achievers in a variety of fields.

An Equitable Funding Formula

As a cost recovering agency, FSCO endeavours to fairly apportion expenses among the regulated sectors. An accounting system is now in place to track expenditures by sector. This year, FSCO released a consultation paper on an appropriate fees and assessment structure and, having reviewed the submissions received in response, forwarded a recommended fee schedule to the Minister of Finance.

Improving FSCO's Links with Stakeholders

A diverse range of stakeholders and communities of interest are affected by FSCO. Their contribution to shaping corporate priorities, policies and initiatives, is essential. At present, FSCO works with some 36 stakeholder committees to identify and address regulatory issues.

This year, FSCO devised a streamlined, more effective and transparent framework for consultation with the financial services industry, consumers and other stakeholders. The new system, which will incorporate an improved network of advisory committees and other bodies, will be introduced in the next fiscal year.

To further enhance two-way communication, this year the Office of the Ombudsman developed and implemented a new process for responding when stakeholders have suggestions or complaints about FSCO's services.

The Dispute Resolution Group: A Decade of Achievement

Established in 1990, FSCO's Dispute Resolution Group (DRG) was Canada's first mandatory mediation program for resolving disagreements about statutory accident benefit claims arising out of motor vehicle accidents, as well as the first to provide arbitration and appeal services in this area. The DRG has since built a national and international reputation for introducing settlement facilitation at every stage of the dispute resolution process, thereby providing faster, less costly, and more efficient alternatives to full arbitration hearings or court.

Over the past decade, the DRG's arbitration and appeal branches have produced a respected body of decisions. These decisions are posted on the FSCO website (www.fsco.gov.on.ca) and provide guidance to the public and the insurance industry concerning the amount of or entitlement to statutory accident benefits following an automobile accident. The Divisional Court has predominantly upheld these decisions in applications for judicial review. The current trend toward an expanded role for alternative dispute resolution techniques, including mediation and neutral evaluation, within a variety of adjudicative settings, owes much to the DRG's groundbreaking work. Some notable achievements of its first decade are described below.

Increased Opportunities and Incentives for Mediated Settlements

The DRG offers a complete range of dispute resolution services, including mediation, arbitration, neutral evaluation, as well as variations, revocations, and appeals to the Director of Arbitrations.

Over the past ten years, the DRG's mediation procedures have evolved considerably, introducing more opportunities for both sides in a dispute to agree on a settlement before seeking a binding, arbitrated solution. For example, the intake process for mediation was redesigned to clarify the issues in dispute and to encourage an early resolution. Neutral evaluation – another innovative option – is available after an unsuccessful mediation. It provides the parties with an impartial opinion about the likely outcome if the case went to arbitration or the courts. The recent introduction of a final opportunity for settlement discussion prior to a scheduled arbitration hearing date has proven highly successful. DRG's arbitrators and mediators may also be invited to attend settlement conferences sponsored by insurers to help resolve outstanding accident benefits claims that would otherwise enter the system.

The DRG has steadily improved its time lines for moving cases through the dispute resolution process. Performance standards are published, along with quarterly reports to stakeholders on how well these targets are being met.

Two-way Communication with Stakeholders

The DRG has worked to build strong channels of communications with all the communities it serves. Two consultation groups give stakeholders an active voice in shaping the system. The Bar-Dispute Resolution (Counsel) Forum brings together lawyers and other representatives filing or responding to cases in the dispute resolution system.

The DRG Industry (Companies) Forum involves insurance company representatives, who are generally accident benefits claim specialists. The DRG operates two consumer hotlines to answer questions about mediation, arbitration and appeals. A range of consumer publications explaining the dispute resolution process is widely available through insurers, as well as from FSCO and its website.

Educational Outreach

DRG staff are sought-after speakers and trainers in their field. This year the DRG and the Law Society of Upper Canada collaborated on an educational outreach program designed to give all practitioners involved a comprehensive understanding of the DR process. The program was delivered in four major Ontario cities in the spring and fall of 2000.

DRG Case Directory Developed

To further enhance communication and service, a case directory is being developed. This on-line facility will afford insurers secure access to a confidential directory listing of their active files in mediation, insurer arbitration, and appeals. This will facilitate insurer case management and provide opportunities for earlier case settlements.

The dispute resolution case directory will be launched shortly after the new MARS (Mediation and Arbitration Registration System) is installed in the winter of 2000.

The DR Practice Code: A Living Document

The dispute resolution process has evolved in response to a changing statutory framework and the changing needs of stakeholders. The Dispute Resolution Practice Code is a practical, plain language guide that explains what is required of all parties as they move through the dispute resolution process.

The Code is updated to incorporate and clearly explain any changes in policies and procedures arising from new legislation or innovations in practice, thereby providing a transparent process to both experienced and new users. The Code is posted on FSCO's website.

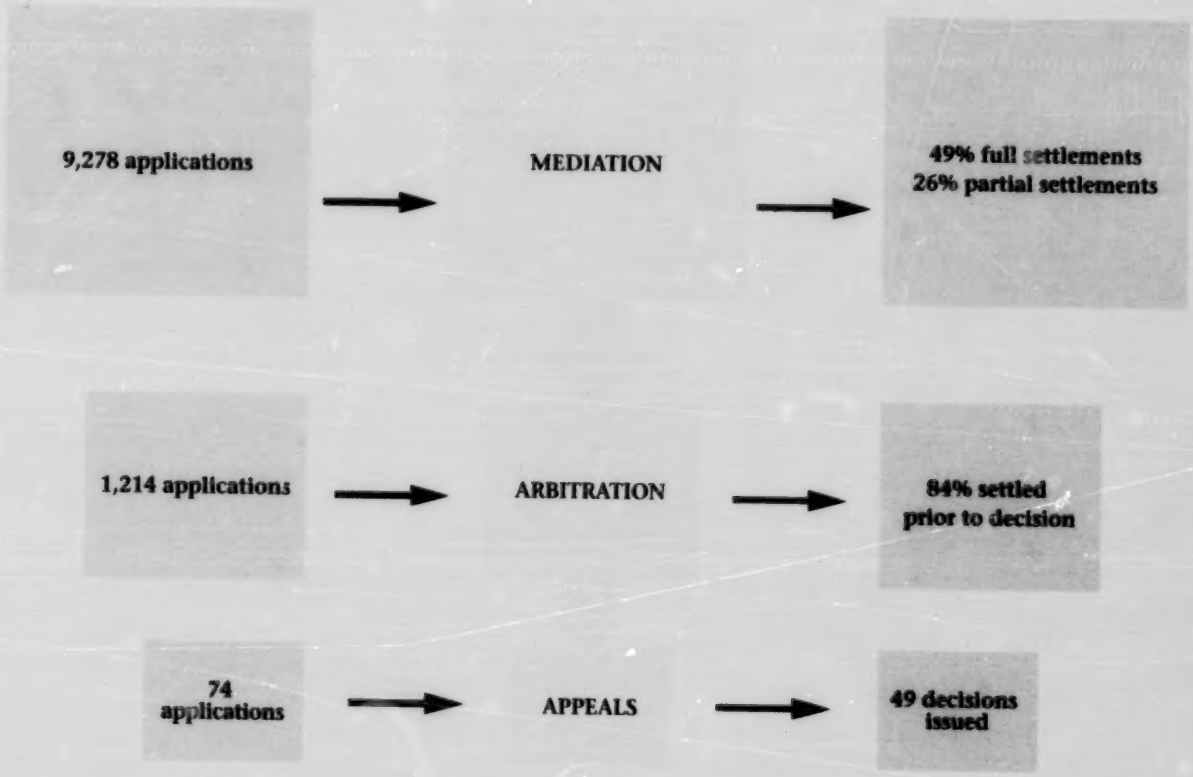
The fourth edition of the Code is near completion. The current revision, triggered by recent changes to the *FSCO Act* and the *Statutory Powers Procedures Act*, was carried out after extensive consultation with stakeholders and user groups. The amendments and adjustments will streamline the dispute resolution process while maintaining a commitment to procedural fairness, independence and neutrality. The new edition will expand the availability of neutral evaluation, and codify other innovative approaches to alternative dispute resolution already in use.

Looking Ahead: the Dispute Resolution Review Project

One of the reasons for the success of FSCO's alternative dispute resolution process has been its commitment to continuous review and improvement. In his 1998 report, the Honourable George W. Adams, Q.C., urged FSCO to explore opportunities to expand its mastery in alternative dispute resolution to the other sectors FSCO regulates, and within the broader public sector.

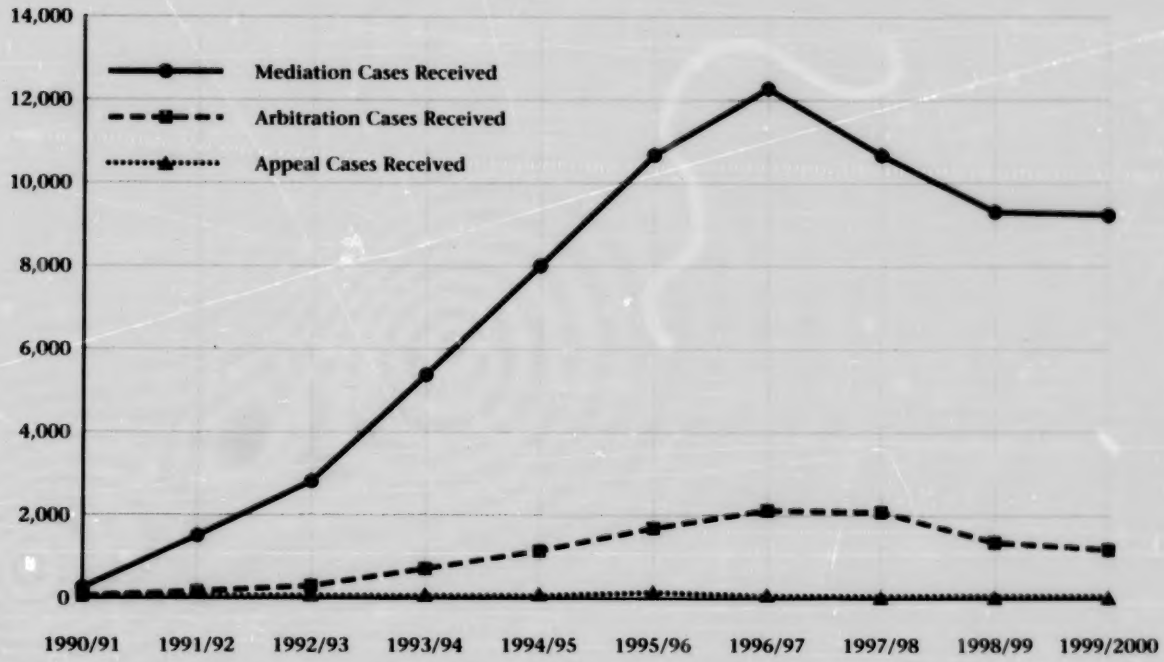
The eventual expansion of alternative dispute resolution principles and processes is the driving force of the Dispute Resolution Review Project, established in December 1999. Its mandate is to identify options and make recommendations for implementing an integrated system of dispute resolution services across the sectors that FSCO regulates. It will also examine the potential for linkages with the broader financial services sector, and on a national scale, in conjunction with other financial services regulators.

Managing Disputes at the Dispute Resolution Group (1999-2000)



During 1999–2000, 49 per cent of applications for mediation received were fully settled while 26 per cent were partially settled. Cases which are not resolved at mediation may proceed to arbitration at FSCO, private arbitration, or court; or do not continue at all. During 1999–2000, 85 per cent of arbitration cases at FSCO were resolved prior to a decision being rendered, with less than 9 per cent of arbitration applications ending up at a point where a decision was required. The 74 cases in appeals during 1999–2000 was the largest annual amount received by FSCO to date.

A Decade of Dispute Resolution Services (1999-2000)



Between 1990 and 2000, the DRG administered three different *Statutory Accident Benefits Schedules*: Bill 68 (for accidents on or between June 22, 1990 and December 31, 1993), Bill 164 (for accidents on or between January 1, 1994 and October 31, 1996), and Bill 59 (for accidents on or after November 1, 1996).

The chart above shows the growth and volume of activity in DRG's mediation, arbitration, and appeals units between June 1990 and the fall of 2000, with peak activity in 1996/1997.

Report of the Office of the Ombudsman

The Office of the Insurance Ombudsman was created in November 1996 as part of a package of reforms designed to enhance consumer protection and confidence in the marketplace. The Office provides a "single window" entry point to FSCO for unresolved complaints about insurance products and the business practices of insurance companies and their agents. It conducts inquiries and attempts to resolve complaints. The Ombudsman may also refer matters to the Superintendent where she believes regulatory action is warranted.

To ensure that inquiries are conducted into only those complaints that are unresolved by insurance companies, every company is required to have a protocol for dealing with complaints and to appoint a company Ombudsman Liaison Officer to act as a link to the Office. A listing of insurers' Ombudsman Liaison Officers is found on FSCO's website.

The Ombudsman continued to raise awareness about Ontario's complaint handling system and the role of the office through media interviews and speaking engagements throughout the year. She has worked to facilitate dialogue with companies about market conduct practices by initiating twice-yearly meetings with all company Ombudsman Liaison Officers. The Ombudsman has also been an active participant in the effort to establish an umbrella organization for her counterparts across Canada.

Office to Expand Complaint Handling System FSCO-Wide

This year, the Office became known as the "Office of the Ombudsman", reflecting the planned expansion of its mandate to deal with consumer complaints concerning the other sectors regulated by FSCO: pensions and deposit institutions.

A process is now in place to gather data about non-insurance consumer complaints received through FSCO's website. This information will assist the Ombudsman as she determines the best way to ensure an industry-first complaint handling protocol is in place for all regulated sectors.

Improving the Industry-First Protocol

To enhance accountability for the industry-first response role in the complaint resolution process, the Ombudsman is working with the insurance industry to develop standards for company complaint handling operations. As part of this initiative, an industry working group assisted in the development of a process for companies to collect data on complaints about business practices, to be implemented in January 2001. The working group also supported a second initiative, which will require companies to advise consumers that an unresolved complaint can be taken to the Office of the Ombudsman.

Y2K Survey Yields Positive Results

In support of its commitment to protect consumers, the Office surveyed Ontario property and casualty insurance companies to determine how they were prepared to deal with potential losses incurred as a result of Y2K. The results indicated that companies had generally communicated their policies on Y2K coverage to policyholders, agents and brokers, and had taken steps to deal with an expected increase in questions and complaints.

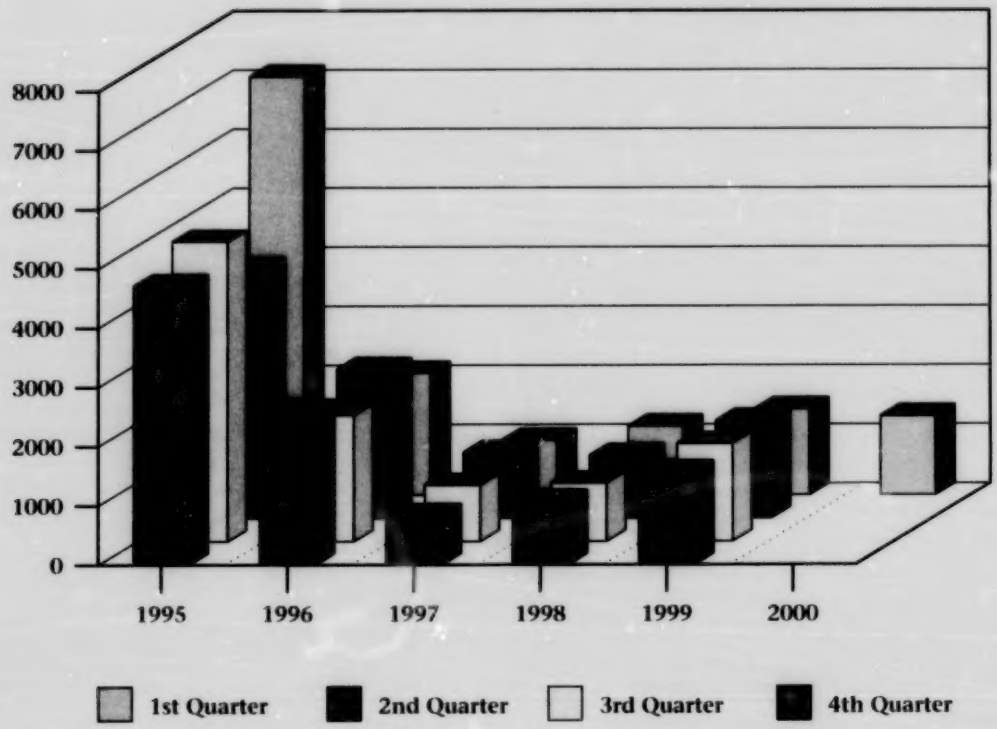
New Consumer Advisory Committee

The Ombudsman is in the process of establishing a new Consumer Advisory Committee to serve as the principle vehicle for all FSCO consultations with consumers and to undertake specific initiatives to enhance fair market practices.

Majority of Complaints Resolved by Industry-First Response

In fiscal year 1999/2000 the Ombudman's Office received 6,539 complaints from all sources about the business practices of insurance companies or their agents. The number of complaints has remained fairly stable at this level in recent years, in contrast to its peak at over 46,000 in 1994 – two years before the creation of the Ombudsman's Office and the industry-first complaint handling protocol.

Office of the Ombudsman Complaints



Complaints Handling

Telephone complaints

Of the consumer complaints handled, 83 per cent were received by telephone. The Ombudsman's Office attempts to resolve complaints by providing clarification, information, or explanation of insurers' practices, to address concerns. When complaints cannot be resolved by telephone, the procedures for filing written complaints with the Ombudsman's Office are explained.

Written complaints

Seventeen per cent of complaints were received in writing. Of these, 61 per cent had not been addressed through the insurance company's complaint handling protocol and were referred back to the company's Ombudsman Liaison Officer. Only 15 per cent of the cases referred back to the industry returned to the Ombudsman's Office unresolved.

Ombudsman Inquiries

Of the Ombudsman inquiries conducted, company business practices were found acceptable in 77 per cent of cases. In 12 per cent of cases, the company changed its position following our recommendation. One per cent of inquiries were referred to the Superintendent for possible regulatory action. The remaining 10 per cent of cases were either outside our jurisdiction, withdrawn, frivolous, or incomplete.

Agent and Adjuster Misconduct

The Office received 186 written complaints and reports from insurance companies about the practices of licensed agents. In 96 cases, it was determined that grounds existed to recommend regulatory action. The business practice of the agent was found to be acceptable in 86 cases. The remaining cases were either outside our jurisdiction, incomplete, or withdrawn complaints.

General Inquiries

The Ombudsman conducted 47 general inquiries into the business practices of insurance companies. The majority of these inquiries dealt with the marketing practices of insurers. In addition, the Ombudsman conducted two sector inquiries. Property insurance companies were surveyed to determine how they had communicated with policyholders, agents and brokers about coverage related to the Y2K event and whether they had taken steps to deal with anticipated inquiries or complaints. An annual car insurance consumer Claims Satisfaction Survey, which helps consumers compare service levels when shopping for car insurance, was conducted as well.

Report of The Financial Services Tribunal and Summary of Hearings

The Financial Services Tribunal (FST) is an independent adjudicative body that holds hearings into certain regulatory decisions and orders of the Superintendent of Financial Services. The Tribunal is committed to providing an expert, impartial review process that is accessible, prompt and fair. The Tribunal meets quarterly. Its proceedings are guided by its Interim Rules of Practice and Procedure and Practice Directions, which were adopted after extensive consultation with the regulated sectors. As of March 2000, the Tribunal had twelve members, including the Chair and two Vice-Chairs.

Changes During the Year

The Tribunal is currently reviewing its rules of practice and procedure with the help of the FST Legal Advisory Committee, which was established to provide advice to the Tribunal on the adjudication process. The Committee has made some recommendations with respect to specific revisions and amendments to the rules, and will continue to work with the Tribunal in the coming year. Performance measures and service standards for the Tribunal's adjudicative processes are also being developed. Work continues for ongoing training for Tribunal members.

Tribunal Membership (as of March 31, 2000)

Ms. Martha Milczynski is Chair of the Board and the Financial Services Tribunal. Ms. Milczynski is a partner in the law firm of Gowling, Lafleur Henderson LLP. She holds a B.A., University of Toronto, 1981, an LL.B. from Osgoode Hall Law School, 1987, and was called to the Bar of Ontario in 1989.

Ms. Milczynski specializes in the area of pensions and benefits, and also practices administrative and employment law and litigation. She was a member of the PCO's Legal Advisory Committee, a past member of the Executive of the Pension and Benefits Section of the Canadian Bar Association of Ontario (CBAO) and is currently a member of the Ontario Regional Council of the Canadian Pension and Benefits Institute, the International Foundation of Employee Benefits, and the International Pension and Employee Benefits Lawyers Association.

Ms. Milczynski is on the editorial board of Pension Planning (Federated Press) and has been a contributor to the CBAO Pension & Benefits Newsletter. In addition, she has written a number of articles on pension matters, with a focus on fiduciary duties and liabilities.

Ms. Kathryn M. Bush is Vice-Chair of the Board and the Financial Services Tribunal. Ms. Bush is a partner in the law firm of Blake, Cassels & Graydon. She received an LL.B. from Osgoode Hall Law School, 1982 and was called to the Bar of Ontario in 1984. Ms. Bush specializes in the areas of pensions and benefits and taxation.

She continues her appointment to the PCO as a member of the Tribunal. Originally appointed to the PCO in June 1993 for a three-year term, Ms. Bush was reappointed for a further three-year term in June 1996 and further one-year term on April 29, 1999. She was named Vice-Chair of the PCO in May 1997, Acting Vice Chair of the Board and Tribunal in January 1999, and appointed as Vice Chair in October 1999. In May 2000, Ms. Bush was re-appointed as Vice Chair for a two-year term.

Ms. Bush has written extensively in the areas of pension and employee benefits and income taxation. She is a member of the Canadian Tax Foundation, Canadian Bar Association and Canadian Pension Conference. She has been the co-editor of the Canadian Bar Association Newsletter on Pension and Benefits and has taught for a number of years at the Law Society of Upper Canada's Bar Admissions and continuing legal education courses. In addition, Ms. Bush has chaired and spoken at numerous conferences in Canada.

Mr. Colin McNairn was appointed Vice-Chair of the Board and the Financial Services Tribunal in July 1998 for a three-year term. He was formerly a partner in the Toronto-based law firm of Fraser Milner, practicing corporate and commercial law and specializing in financial services with particular reference to insurance.

Mr. McNairn holds a B.A. from McMaster University, an LL.B. from the University of Western Ontario and an LL.M. from Harvard University. He was a Professor of Law at the University of Toronto from 1967 until he joined Fraser & Beatty, now called Fraser Milner, in 1975. He has authored and co-authored books on constitutional law and freedom of information and privacy and is the editor of the annual Consolidated Insurance Companies Act of Canada, Regulations and Guidelines (Carswell).

Mr. McNairn served as Director of the Ontario Insurance Legislation Review Project, whose report "Insuring for the Future" was published in 1991 and as Research Director for the Parliamentary Committee on Equality Rights, whose report "Equality for All" was published in 1985.

Mr. Louis Erlichman continues his appointment to the PCO as a member of the Financial Services Tribunal. He was appointed a member of the PCO in June 1998, for a six month term and re-appointed as a member of FST in December 1998 for a three year term. Mr. Erlichman has been Canadian Research Director for the International Association of Machinists and Aerospace Workers ("IAM") since 1978. The IAM represents 55,000 Canadian workers in a wide range of Canadian industries. He provides research support on economic and collective bargaining issues, pensions, benefits and other matters to IAM locals and staff across the country.

From 1987 to 1995, Mr. Erlichman was Chairman of the Canada Pension Plan Advisory Board, which advised the responsible federal Minister on issues related to the Canada Pension Plan. He is a graduate in Economics from the University of Toronto and the London School of Economics. Before joining the IAM, Mr. Erlichman worked for the Canadian federal government, and in Uganda and Tanzania as an economic adviser.

Mr. Bill Forbes continues his appointment to the PCO as a member of the Financial Services Tribunal. He was appointed a member of the PCO on March 25, 1998, for a three year term. Since September 1991, Mr. Forbes has been Director, Pensions, Investments & Insurance at Queen's University in Kingston. Prior to that, he was a Vice President at Towers Perrin in the Toronto office. Mr. Forbes is a Fellow of the Canadian Institute of Actuaries and a Chartered Financial Analyst.

Ms. Heather Gavin was appointed a member of the Financial Services Tribunal on January 13, 1999, for a three year term. She is currently Administrator of Central Services for the Ontario Public Service Employees' Union (OPSEU).

Ms. Gavin has been employed by OPSEU for 10 years in various capacities in the Pensions and Benefits area. Ms. Gavin served as Chair of the Hospitals of Ontario Pension Plan from 1993–1994 and has held the position of Trustee of the OPSEU Pension Trust from 1995 to the present. Other positions held are: Ontario Federation of Labour Pension Committee and National Union of Public and General Employees Pension Committee. Ms. Gavin has served on the Ontario Regional Council of the Canadian Pensions and Benefit Conference and on the Hamilton/Wentworth, Burlington United Way.

Ms. Elizabeth Greville was reappointed to the Financial Services Tribunal in January 1999 for a three-year term. She was appointed a member of the PCO in February 1996 for a three-year term. Ms. Greville is a senior consultant with Towers Perrin.

Her previous positions included Assistant General Counsel, Pension and Finance, at Ontario Hydro, and a Principal of William M. Mercer Ltd., both in Toronto and London, UK. Ms. Greville holds a B.A. (Hons) from the University of British Columbia, and an LL.B. from Osgoode Hall Law School.

Mr. Joseph P. Martin was appointed a member of the Financial Services Tribunal in July 1998, for a three year term. Mr. Martin is an Honours Business graduate of the University of Western Ontario and a Chartered Accountant. He is now retired from his position as Chief Executive Officer of The Co-operators Group of Companies.

His previous positions included Vice President of Consumer Products for the Canadian operations of a large multi-national company and Chief Financial Officer and Vice President of Finance of The Co-operators. Mr. Martin served as a Director on Insurance Industry boards – the Facility Association and the Property and Casualty Insurance Corporation. He has also been involved with the broader co-operative and credit union system, including terms as a Director of Co-operative Trust and of Credit Union Central of Canada.

Mr. Christopher (Kit) S. Moore was appointed a member of the Financial Services Tribunal on July 1, 1998, for a three-year term. Mr. Moore served as Chair of the PCO from March 24, 1997, to June 30, 1998. He was first appointed a member of the PCO on June 8, 1994, coincident with his retirement as a senior pension actuary with a national consulting firm in Canada.

His prior positions included pension consulting responsibilities with another large consulting firm in Canada, and a 20-year career covering actuarial positions in a major Canadian insurance company. Mr. Moore is Past President of the Canadian Institute of Actuaries and continues to contribute actively within the profession.

Ms. Judith E. Robinson continues her appointment to the PCO as a member of the Financial Services Tribunal. She was appointed a member of the PCO in May 1997, for a three year term. Ms. Robinson was with George Weston Limited from 1980 to 1999, most recently as Sr. Director, Pension & Benefits, and served as trustee on a number of jointly trusteed pension and benefit plans. She continues to serve as a Director of the Board of Prudent Benefits Administration Services. She was also a pension consultant with Wm. M. Mercer Ltd., and worked in the actuarial and investment departments at the Manufacturers' Life Insurance Company.

Ms. Joyce A. Stephenson continues her appointment to the PCO as a member of the Financial Services Tribunal. She was appointed a member of the PCO on October 1992 for a three-year term. She was reappointed in October 1995 for an additional three-year term, and reappointed once again in November 1998 as a member of the Financial Services Tribunal.

Ms. Stephenson is Director, Pensions with Maple Leaf Foods Inc., which she joined in 1988, after 16 years with Standard Life in Montreal and Toronto. Ms. Stephenson is Past Director of the Association of Canadian Pension Management (ACPM). She has served on the Ontario Regional Council of the Canadian Pension and Benefits Institute (CPBI) and as Chair of the Employee Benefits Committee for the Canadian Cancer Society, and is on the editorial advisory board of Benefits Canada.

Mr. David E. Wires continues his appointment to the PCO as a member of the Financial Services Tribunal. He was originally appointed a member of the PCO in February 1997 for a three-year term, and was reappointed on December 8, 1999, for an additional three-year term. Mr. Wires is a partner of the Toronto law firm McCague, Wires, Peacock, Borlack, McInnis & Lloyd. He practises as an advocate before the Superior Court of Justice, the Ontario Court of Appeal, Ontario administrative tribunals and commercial arbitration panels.

Report of the Financial Services Tribunal and Summary of Hearings

FINANCIAL SERVICES TRIBUNAL

SUMMARY OF HEARINGS – April 1, 1999–March 31, 2000

Hearing Name / Parties	Nature of Hearing	Relevant Dates: Date of Request for Hearing / Pre-Hearing Conference (PHC) / Hearing Dates	Result
FST File #P-0013 **Pension Plan for Employees of Monsanto Canada Inc., Registration Number 341230** **Applicant:** Monsanto Canada Inc. **Respondent:** Superintendent of Financial Services; The Association of Canadian Pension Management (ACPM); A Group of Certain Terminated Monsanto Employees	***Pension Benefits Act*** Request for hearing regarding Superintendent's Notice of Proposal to Refuse to Approve a Partial Wind Up Report dated November 30, 1998.	Request for Hearing – December 31, 1998. PHC – April 7, 1999. Jurisdictional Hearing – June 2, 1999. PHC – September 23, 1999. Hearing on the Merits – January 10–12 February 7–11, 2000.	Decision pending.
FST File #P-0015 **Retirement Plan for Salaried Employees of Cooper Industries (Canada) Inc. – Plan A, Registration Number 240622** **Applicant:** Cooper Industries (Canada) Inc. **Respondents:** Superintendent of Financial Services; Former Employees of Cooper's Port Hope Plant	***Pension Benefits Act*** Request for hearing regarding Superintendent's Notice of Proposal dated July 2, 1998 to partially wind up the plan.	Request for Hearing – August 14, 1998. PHC – October 26, 1998.	Withdrawn March 3, 1999. Counsel for the members and former members of the Plan asked the Tribunal to order Cooper to pay costs of $3500. The Tribunal denied the request for costs, for the reasons set out in a written decision dated April 6, 1999.
FST File #I-0039 **St. Laurent Surety Company Inc.** **Applicant:** Martin Vaillancourt, St. Laurent Surety Company Inc. **Respondent:** Superintendent of Financial Services	***Insurance Act*** Request for hearing regarding Superintendent's Notice of Proposed Cease and Desist Order pursuant to s. 441 dated February 16, 1999.	Request for Hearing – March 16, 1999. PHC – April 29, 1999.	Withdrawn April 26, 1999.
FST File #P0045 **National Hockey League Players' Pension Plan, 353623** **Applicant:** National Hockey League Pension Society **Respondent:** Superintendent of Financial Services	***Pension Benefits Act*** Request for hearing regarding Superintendent's Notice of Proposal dated March 3, 1999.	Request for Hearing – April 8, 1999.	Withdrawn December 8, 1999.
FST File #P0051 **Pension Plan for Employees of Rockwell Automation Canada Inc., 292946** **Applicant:** Rockwell Automation Canada Inc. **Respondent:** Superintendent of Financial Services	***Pension Benefits Act*** Request for hearing with respect to a transfer of assets.	Request for Hearing – May 18, 1999. PHC – July 6, 1999.	Adjourned *sine die* on July 6, 1999.

Hearing Name / Parties	Nature of Hearing	Relevant Dates: Date of Request for Hearing / Pre-Hearing Conference (PHC) / Hearing Dates	Result
FST File #I0052 **George Fraser** **Appellant:** George Fraser **Respondent:** Superintendent of Financial Services	***Insurance Act*** Appeal of Superintendent's decision to suspend agent's licence for 30 days for non-compliance with CE requirements.	Notice of Appeal – May 14, 1999. PHC – May 20, 1999. Hearing – June 21 and 29, 1999. Reason for Decision – July 7, 1999.	Ordered that the decision relating to the Appellant dated April 29, 1999 be varied so that the level II life insurance agent licence of the Appellant be suspended for a period of one week commencing July 12, 1999.
FST File #P0054 **Ontario Institute for Studies in Education Employee Pension Plan, 353854** **Applicant:** The Governing Council of the University of Toronto; **Respondent:** Superintendent of Financial Services; United Steelworkers of America; Former OISE Professional Staff Association; United Steelworkers of America; OPSEU; University of Toronto Faculty Association (UTFA)	***Pension Benefits Act*** Request for hearing regarding Superintendent's Notice of Proposal dated April 30, 1999 to partially wind up the plan.	Request for Hearing – June 1, 1999. PHC – September 17, 1999. Hearing – May 1–4, 10 and 11, 2000.	On-going.
FST File #P0055-1999 **Consumers Packaging Inc. Pension Plan II, 998682** **"Call-in employees"** **Applicant:** Consumers Packaging Inc. **Respondent:** Superintendent of Financial Services; United Steelworkers of America	***Pension Benefits Act*** Request for hearing regarding Superintendent's Notice of Proposal dated April 30, 1999to order the Applicant to accept certain members of Consumers Packaging Inc. as members of the Plan.	Request for Hearing – June 18, 1999. PHC – August 19, 1999. Settlement Conference – October 14,1999 and December 14, 1999.	A settlement agreement was reached. The Applicant withdrew its Request for Hearing on December 15, 1999.
FST File #P0058-1999 **Retirement Plan for Salaried Employees (Consumer Foods) of General Mills Canada Inc., 342402** **Applicant:** General Mills Canada, Inc. **Respondent:** Superintendent of Financial Services	***Pension Benefits Act*** Request for hearing regarding Superintendent's Notice of Proposal dated May 19, 1999 to refuse to approve a partial wind up report.	Request for Hearing – June 30, 1999.	Adjourned *sine die* on August 31, 1999.
FST File #P0059-1999 **Labourers' Pension Fund of Central and Eastern Canada, 573188** **Applicant:** Board of Trustees of the Labourers' Pension Fund of Central and Eastern Canada **Respondent:** Superintendent of Financial Services	***Pension Benefits Act*** Request for a hearing regarding Superintendent's Notice of Proposal dated May 18, 1999.	Request for Hearing – June 15, 1999.	Adjourned *sine die* on August 18, 1999.

Hearing Name / Parties	Nature of Hearing	Relevant Dates: Date of Request for Hearing / Pre-Hearing Conference (PHC) / Hearing Dates	Result
FST File #P0060-1999 **Ontario Teachers' Pension Plan (Ms. Anne Stairs), 345785** **Applicant:** Ontario Teachers' Pension Plan Board **Respondent:** Superintendent of Financial Services; Ms. Anne Stairs	***Pension Benefits Act*** Request for hearing regarding Superintendent's Notice of Proposal dated May 6, 1999 to Order the Applicant to comply with s. 51 and 48(13) and pay to Ms. Anne Stairs amounts or benefits under a domestic contract.	Request for Hearing – June 16, 1999. PHC – July 21, 1999; August 31, 1999. Hearing – March 27, 2000.	Decision pending.
FST File #P0063-1999 **Ontario Public Service Pension Plan (Mr. David Horgan), 208777** **Applicant:** Mr. David Horgan **Respondent:** Superintendent of Financial Services	***Pension Benefits Act*** Request for hearing regarding a letter from Pension Plans Branch to the Applicant indicating that the Plan Administrator is in compliance with s. 80(3).	Request for Hearing – August 10, 1999. PHC – September 24, 1999. Jurisdictional Hearing – December 6, 1999.	The Tribunal found it does not have jurisdiction to proceed. Reasons for decision issued on March 27, 2000.
FST File #P0068-1999 **Consumers Packaging Pension Plan II, 998682** **"Grow-in benefits"** **Applicant:** Consumers Packaging Inc. **Respondent:** Superintendent of Financial Services; United Steelworkers of America	***Pension Benefits Act*** Request for hearing regarding Superintendent's Notice of Proposal dated April 30, 1999 to refuse to approve a partial wind up report.	Request for Hearing – June 18, 1999. PHC – August 19, 1999. Settlement Conference – January 31, 2000.	Withdrawn March 1, 2000.
FST File #I0069-1999 **Michael Krupa** **Appellant:** Michael Krupa **Respondent:** Superintendent of Financial Services	***Insurance Act*** Appeal against a decision dated July 28, 1999 of the Superintendent pursuant to s. 393(10.2).	Notice of Appeal – August 27, 1999.	Withdrawn September 21, 1999.
FST File #I0070-1999 **George Parubchak** **Appellant:** George Parubchak **Respondent:** Superintendent of Financial Services	***Insurance Act*** Appeal against a decision dated July 26, 1999 of the Superintendent pursuant to s. 393(10.2).	Notice of Appeal – August 27, 1999.	Withdrawn September 28, 1999.
FST File #P0071-1999 **PSPP / OMERS (Gerry Menard)** **Applicant:** Gerald Menard **Respondent:** Superintendent of Financial Services	***Pension Benefits Act*** Hearing regarding a complaint by the applicant relating to PSPP and OMERS.	Request for hearing – December 16, 1999. PHC – February 21, 2000.	On February 21, 2000 the matter was adjourned *sine die*.

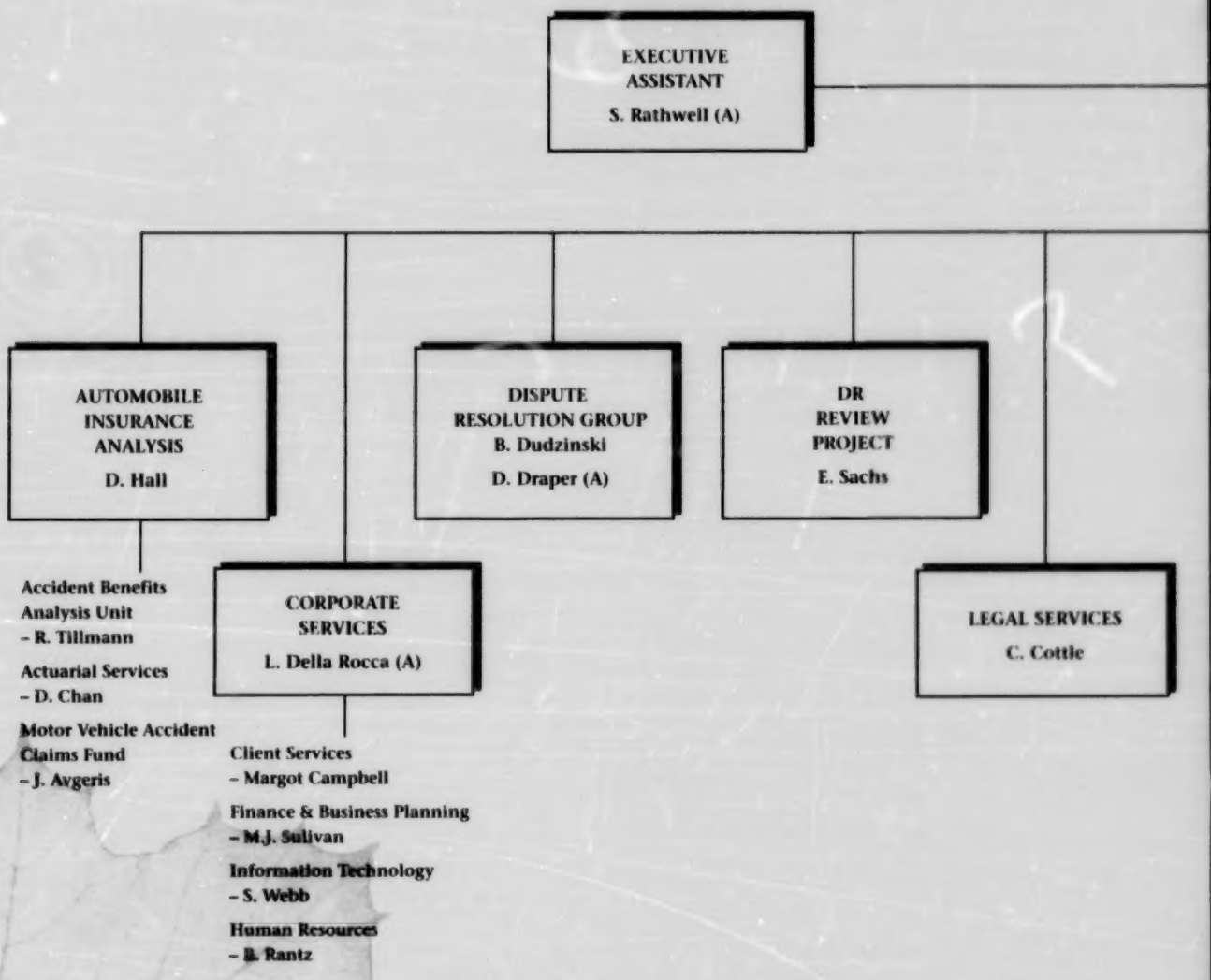
Hearing Name / Parties	Nature of Hearing	Relevant Dates: Date of Request for Hearing / Pre-Hearing Conference (PHC) / Hearing Dates	Result
FST File #M0073-1999 **Sussman Mortgage Funding Inc.** **Applicant:** Sussman Mortgage Funding Inc. **Respondent:** Superintendent of Financial Services	***Mortgage Brokers Act*** Request for hearing regarding Superintendent's proposal to revoke registration because of non-compliance with requirements for disclosure and accountability.	Request for Hearing – September 7, 1999. PHC – October 29, 1999, January 18, 2000. Motion on interim terms and conditions – November 11 and 23, 1999. Settlement Conference – December 14, 1999. Hearing on the Merits – February 8, 9; May 9; June 6, 7.	On-going.
FST File #P0076-1999 **Consumers' Gas Ltd.** **Applicant:** Consumers' Gas Company Ltd. **Respondent:** Superintendent of Financial Services; A group of former employees comprising the Telesis Group	***Pension Benefits Act*** Request for hearing regarding Superintendent's Notice of Proposal to refuse a partial wind-up dated August 19, 1999.	Request for Hearing – September 20, 1999. PHC – November 15, 1999, December 2, 1999, April 3, 2000.	On-going.
FST File #M0079-1999 **753301 Ontario Limited o/a Quinte Mortgage Network and The Mortgage Merchant** **Applicant:** 753301 Ontario Limited o/a Quinte Mortgage Network and The Mortgage Merchant **Respondent:** Superintendent of Financial Services	***Mortgage Brokers Act*** Request for hearing regarding superintendent's proposal to revoke registration.	Request for Hearing – September 29, 1999. PHC – November 24, 1999.	Minutes of Settlement and Notice of Withdrawal filed on February 11, 2000.
FST File #P0085-1999 **Applicant:** Schering-Plough HealthCare Products Canada Inc. **Respondent:** Superintendent of Financial Services; A group of affected Plan members	***Pension Benefits Act*** Request for hearing regarding the Superintendent's Notice of Proposal dated October 14, 1999 respecting a partial wind-up report.	Request for Hearing – November 10, 1999. PHC – February 24, 2000.	On-going.
FST File#P0086-1999 **Thomas Caster** **Applicant:** Thomas Caster **Respondent:** Superintendent of Financial Services	***Pension Benefits Act*** Request for hearing regarding the Superintendent's finding of October 27, 1999 that Applicant not entitled to a transfer of the commuted value of his pension.	Request for Hearing – November 15, 1999. PHC – December 21, 1999. Hearing – January 19, 2000.	The application was dismissed. Reasons for Decision issued on February 9, 2000.

Hearing Name / Parties	Nature of Hearing	Relevant Dates: Date of Request for Hearing / Pre-Hearing Conference (PHC) / Hearing Dates	Result
FST File I0087-1999 **Keith Rendall** **Applicant:** Keith Rendall **Respondent:** Superintendent of Financial Services	***Insurance Act*** Appeal of Superintendent's decision to suspend agent's licence for 60 days for non-compliance of CE requirements.	Request for Hearing – November 26, 1999. PHC – December 6, 1999. Hearing – December 20, 1999.	Reasons for Decision issued on January 8, 2000. Dismissed appeal.
FST File P0092-1999 **The Employees Pension Plan of BICC Phillips Inc., Registration Number 293761** **Applicant:** BICC Cables Canada Inc. **Respondent:** Superintendent of Financial Services	***Pension Benefits Act*** Request for hearing regarding the Superintendent's Notice of Proposal dated November 10, 1999 to refuse to approve a partial wind-up of report.	Request for Hearing – December 20, 1999. PHC – April 17, 2000.	On-going.
FST File P0093-2000 **Applicant:** United Jewish Welfare Fund of Toronto **Respondent:** Superintendent of Financial Services	***Pension Benefits Act*** Request for PBA hearing regarding Superintendent's Notice of Proposal dated November 10, 1999.	Request for Hearing: January 27, 2000.	Withdrawn February 11, 2000.
FST File P0095-2000 **Retirement Plan of Dustbane Enterprises Limited, Registration Number 229419** **Applicant:** Dustbane Enterprises Limited; F.J. Wadden & Sons Limited; F.J. Wadden & Sons Limited **Respondent:** Superintendent of Financial Services	***Pension Benefits Act*** Request for PBA hearing regarding Superintendent's Notice of Proposal dated December 21, 1999.	Request for Hearing: January 26, 2000 (Dustbane); February 9, 2000 (F.J. Wadden & Sons Limited). PHC – April 14, 2000.	On-going.
FST File P0099-2000 **Brewers Retail Pension Plan for Bargaining Unit Employees, Registration Number 336081** **Applicant:** United Brewers Warehouse Workers **Respondent:** Superintendent of Financial Services	***Pension Benefits Act*** Request for PBA hearing regarding Superintendent's refusal to direct the Administrator to cease administering the Plan with an advisory committee	Request for Hearing: February 25, 2000.	On-going.
FST File P0100-2000 **London Life Insurance Company Staff Pension Plan, Registration Number 0343368** **Applicant:** London Life Insurance Company **Respondent:** Superintendent of Financial Services	***Pension Benefits Act*** Request for PBA hearing regarding Superintendent's Notice of Proposal dated February 17, 2000 to partially wind up the plan.	Request for Hearing: March 6, 2000. PHC: April 28, 2000.	On-going.

Hearing Name / Parties	Nature of Hearing	Relevant Dates: Date of Request for Hearing / Pre-Hearing Conference (PHC) / Hearing Dates	Result
FST File P0102-2000 **Pension Plan for Employees of NORR Group Consultants Limited and Participating Companies, Registration Number 551101** **Applicant:** Former Plan Members **Respondent:** Superintendent of Financial Services	***Pension Benefits Act*** Request for PBA hearing regarding Superintendent's Notice of Proposal dated February 8, 2000 to consent to the payment of surplus to 1280979 Ontario Inc.	Request for Hearing: March 9, 2000.	On-going.
FST File P0103-2000 **Hudson Bay Diecasting Limited Hourly Employees Retirement Income Plan, Registration Number 362178** **Applicant:** CAW-Canada and its Local 1285 **Respondent:** Superintendent of Financial Services	***Pension Benefits Act*** Request for PBA hearing regarding Superintendent's Notice of Proposal dated February 21, 2000 to wind up the Plan in whole.	Request for Hearing: March 17, 2000. PHC: May 5, 2000.	On-going.

Financial Services Commission of Ontario

Functional Organization Chart



CEO/ SUPERINTENDENT FINANCIAL SERVICES COMMISSION
D. PALOZZI

FINANCIAL SERVICES TRIBUNAL REGISTRAR'S OFFICE
B. Brown (A)

LICENSING AND ENFORCEMENT
G. Swanson
J. Harper

- Investigations – B. Barbour
- Licensing & Analysis – G. Boeckler
- Examinations – C. Persaud, A. Sastri, G. Boulter

OMBUDSMAN
A. Bythell

BUSINESS PROCESS REVIEW
M. Campbell

PENSION PLANS
D. Gordon

- Actuarial Services – G. Ma
- Pension Ops. – N. Sham

POLICY AND COMMUNICATIONS
N. Jiwani

- Pension Policy – R. Smithies
- Insurance and Deposit Institutions Policy – M. Ship
- Public Affairs – I. Fealdman (A)
- Auto Insurance Policy – W. Handler

FINANCIAL SERVICES COMMISSION OF ONTARIO

AUDITOR'S REPORTS AND STATEMENTS

Office of the
Provincial Auditor
of Ontario

Bureau du
vérificateur provincial
de l'Ontario

Box 105, 15th Floor, 20 Dundas Street West, Toronto, Ontario M5G 2C2
B.P. 105, 15e étage, 20, rue Dundas ouest, Toronto (Ontario) M5G 2C2
(416) 327-2381 Fax: (416) 327-9862

Auditor's Report

To the Financial Services Commission of Ontario
and to the Minister of Finance

I have audited the statement of revenue and expenditure of the Financial Services Commission of Ontario for the year ended March 31, 2000. This statement is the responsibility of the Commission's management. My responsibility is to express an opinion on this statement based on my audit.

I conducted my audit in accordance with generally accepted auditing standards. Those standards require that I plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statement is free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statement. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In my opinion, this statement presents fairly, in all material respects, the Commission's revenue and expenditure for the year ended March 31, 2000 in accordance with the accounting policies described in note 2 of the financial statement.

Toronto, Ontario
August 4, 2000

J.R. McCarter, CA
Assistant Provincial Auditor

Financial Services Commission of Ontario

Statement of Revenue and Expenditure

For the Year Ended March 31, 2000

Office of the Provincial Auditor of Ontario

FINANCIAL SERVICES COMMISSION OF ONTARIO

Statement of Revenue and Expenditure
For the Year Ended March 31, 2000

	2000 ($000's)	1999 ($000's)
Revenue (Note 3)		
Assessments	22,727	17,067
Fees and licences	11,679	13,569
Registrations	614	494
Other	129	100
	35,149	31,230
Expenditure (Note 3)		
Salaries and wages	18,474	18,445
Employee benefits (Note 4)	3,574	3,714
Transportation and communication	790	1,022
Services	11,250	11,187
Supplies and equipment	1,890	720
	35,978	35,088
Less: Recoveries from Revenue Canada	15	17
	35,963	35,071
Excess of expenditure over revenue	814	3,841

Contingencies (Note 5)

See accompanying notes to financial statement.

Approved by:

Dina Palozzi

CEO and Superintendent
Financial Services Commission

FINANCIAL SERVICES COMMISSION OF ONTARIO

Notes to Financial Statement
March 31, 2000

1. OPERATIONS OF THE COMMISSION

The Financial Services Commission of Ontario (Commission) was established under the *Financial Services Commission of Ontario Act, 1997*. The Commission's mandate is to enhance consumer confidence and public trust in Ontario's regulatory activities governing pensions, insurance, trust companies, credit unions, caisses populaires, co-operatives and mortgage brokers, and also to make recommendations to the Minister of Finance on matters affecting the regulated sectors. The Commission administers the following legislation: *Insurance Act, Pension Benefits Act, Credit Unions and Caisses Populaires Act, Loan and Trust Corporations Act, Mortgage Brokers Act* and *Co-operative Corporations Act*.

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES

The financial statement has been prepared by management. The significant accounting policies used to prepare this statement are summarized below.

(a) Basis of Accounting

This financial statement has been prepared using the cash basis of accounting which is modified to allow for an additional 30 days to pay for goods and services received during the fiscal year just ended.

(b) Capital Assets

Capital assets are charged to expenditure in the year of acquisition.

FINANCIAL SERVICES COMMISSION OF ONTARIO

Notes to Financial Statement
March 31, 2000

3. REVENUE AND EXPENDITURE

(a) Revenues are deposited into the Consolidated Revenue Fund of the Province of Ontario.

For the fiscal year, revenue from the following Acts and regulations made under these Acts administered by the Commission are:

	2000 ($000's)	1999 ($000's)
Insurance Act		
Fees, licences and other	2,439	4,629
Insurer assessment	22,037	17,067
	24,476	21,696
Pension Benefits Act		
Registration fees and annual information return filing fees	8,296	7,952
Credit Unions and Caisses Populaires Act		
Other	73	38
Credit Union assessment	690	—
Loan and Trust Corporations Act		
Fees, Licences and registrations	1,183	1,167
Mortgage Brokers Act		
Registrations	404	362
Co-operative Corporations Act		
Fees and other	27	15
	35,149	31,230

(b) Expenditures are paid out of moneys appropriated therefor by the Legislature of the Province of Ontario. Certain administrative expenses have been absorbed by the Ministry of Finance. The Financial Services Commission of Ontario is phasing in full cost recovery. In the interim, any difference between expenditures and revenues are absorbed by the Consolidated Revenue Fund.

4. PENSION PLAN

The Commission provides pension benefits for all its permanent employees through participation in the Public Service Pension Fund (PSPF) and the Ontario Public Service Employees' Union Pension Fund (OPSEU Pension Fund) established by the Province of Ontario. The Commission's contribution related to the PSPF and OPSEU Pension Fund for the year was $1,187,700 and is included in employee benefits.

FINANCIAL SERVICES COMMISSION OF ONTARIO

Notes to Financial Statement
March 31, 2000

5. CONTINGENCIES

The Commission is involved in various legal actions arising in the normal course of operations, the outcome and ultimate disposition of which are not determinable at this time.

6. SUBSEQUENT EVENT

In the May 2, 2000 Budget, the Minister of Finance announced that the Financial Services Commission of Ontario and the Ontario Securities Commission would be merged into a single agency that would provide regulation of the capital markets and financial services sectors. No time frame for the proposed merger has been announced nor has legislation relative to the merger been introduced.

Office of the
Provincial Auditor
of Ontario

Bureau du
vérificateur provincial
de l'Ontario

Box 105, 15th Floor, 20 Dundas Street West, Toronto, Ontario M5G 2C2
B.P. 105, 15e étage, 20, rue Dundas ouest, Toronto (Ontario) M5G 2C2
(416) 327-2381 Fax: (416) 327-9862

Auditor's Report

To the Financial Services Commission of Ontario
and to the Minister of Finance

I have audited the statement of the Pension Benefits Guarantee Fund of the Financial Services Commission of Ontario for the year ended March 31, 2000. This statement is the responsibility of the Commission's management. My responsibility is to express an opinion on this statement based on my audit.

I conducted my audit in accordance with generally accepted auditing standards. Those standards require that I plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statement is free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statement. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In my opinion, this statement presents fairly, in all material respects, the Commission's guarantee fund income, expenses and fund balance for the year ended March 31, 2000 in accordance with the accounting policies described in note 2 to the financial statement.

Toronto, Ontario
August 4, 2000

J.R. McCarter, CA
Assistant Provincial Auditor

Financial Services Commission of Ontario

Statement of Pension Benefits Guarantee Fund

For the Year Ended March 31, 2000

Office of the Provincial Auditor of Ontario

FINANCIAL SERVICES COMMISSION OF ONTARIO

Statement of Pension Benefits Guarantee Fund
For the Year Ended March 31, 2000

	2000 ($000's)	1999 ($000's)
Income		
Premium revenue	43,665	36,154
Investment income (Note 3)	7,634	7,240
Recoveries	380	225
	51,679	43,619
Expenses		
Claims	5,237	16,831
Investment management fees	223	263
	5,460	17,094
Excess of income over expenses	46,219	26,525
Unrealized changes in market value of investments	(589)	(417)
	45,630	26,108
Balance in Fund, beginning of year	143,364	117,256
Balance in Fund, end of year	188,994	143,364
Consisting of:		
Cash and short-term deposits	124,783	88,512
Government and corporate bonds at market (Cost - $62,848; 1999 - $53,586)	61,842	53,170
Accrued interest	2,369	1,682
	188,994	143,364

Contingencies (Note 4)

See accompanying notes to financial statement.

Approved by:

Dina Palozzi

CEO and Superintendent
Financial Services Commission

FINANCIAL SERVICES COMMISSION OF ONTARIO

Pension Benefits Guarantee Fund — Notes to Financial Statement
March 31, 2000

1. PURPOSE OF FUND

The purpose of the Fund is to guarantee payment of pension benefits of certain defined benefit pension plans that are wound up under conditions specified in the *Pension Benefits Act*, and regulations thereto. The regulations also prescribe the amount of the premiums required to be paid into the Fund by plan sponsors. The Superintendent of the Financial Services Commission of Ontario pursuant to the *Financial Services Commission of Ontario Act, 1997*, is responsible for the administration of the Fund.

If, at any time, the amount standing to the credit of the Fund is insufficient to meet payments for claims, the Lieutenant Governor in Council may authorize the Minister of Finance of Ontario to make loans out of the Consolidated Revenue Fund to the Fund on such terms and conditions as the Lieutenant Governor directs.

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES

The financial statement has been prepared by management. The significant accounting policies used to prepare this statement are summarized below.

(a) Basis of Accounting

This financial statement has been prepared using the cash basis of accounting except investment income which is recorded on an accrual basis.

(b) Investments

Short-term deposits have a market value that approximates carrying value.

Investments in Government and corporate bonds are stated at their quoted market value. Unrealized changes in market value reflect the change in unrealized gains or losses that have occurred by holding investments over the year.

(c) Other Expenses

Certain administration expenses have been absorbed by the Financial Services Commission of Ontairo.

3. INVESTMENTS

The Financial Services Commission of Ontario has adopted a statement of Investment Policies and Guidelines. This statement outlines the purpose of the Fund and provides guidelines for the management of the Fund.

The Fund invests in short term deposits and in fixed income securities issued or guaranteed by the federal and provincial governments and Canadian corporations. Short-term deposits have an average yield of 5.28% (1999 – 4.98%) and will mature within a year. Investments in government and corporate bonds will mature within seven years and have an average yield of 6.14% (1999 - 5.02%).

FINANCIAL SERVICES COMMISSION OF ONTARIO

Pension Benefits Guarantee Fund — Notes to Financial Statement
March 31, 2000

3. INVESTMENTS (CONTINUED)

Investment income is comprised of interest from interest bearing securities combined with realized gains/losses from the sale of securities. The realized net loss on the sale of securities amounted to $1,232,904 (1999 - $431,526 loss).

4. CONTINGENCIES

There are 27 potential claims relating to the closure of 23 companies and the wind up of their pension plans. The liability of the Fund relating to these claims is estimated at approximately $13 million. Settlement of these claims will be accounted for in the period in which the settlement occurs.

MOTOR VEHICLE ACCIDENT CLAIMS FUND

STATEMENT OF FUND
STATEMENT OF FINANCIAL POSITION

YEAR ENDED MARCH 31, 2000

UNAUDITED

**These statements have not been audited,
nor has any opinion been provided
by, the Provincial Auditor.**

MOTOR VEHICLE ACCIDENT CLAIMS FUND

(Established under the Motor Vehicle Accident Claims Act)

STATEMENT OF FUND
FOR THE YEAR ENDED MARCH 31, 2000

	2000 $	1999 $
RECEIPTS		
Fee on issue or renewal of driver's licences	8,366,323	6,927,289
Repayment by debtors	2,567,995	2,509,500
Prior year recoveries	483,493	423,017
TOTAL RECEIPTS	**11,417,811**	**9,859,806**
DISBURSEMENTS		
Special Purpose Payments		
Third Party Claims		
Judgments, including costs	4,712,439	2,669,699
Out-of-Court settlements	94,031	163,843
Hit-and-run cases, including costs	603,318	403,201
	5,409,788	**3,236,743**
Accident Benefits		
Statutory accident benefits	5,264,804	5,910,722
Sub-total	**10,674,592**	**9,147,465**
Administrative Expenses		
Salaries and wages	762,330	834,718
Employee benefits	148,302	222,056
Transportation and Communication Services	104,117	33,393
Claims (Solicitors' fees, etc.)	987,910	1,166,157
Accident benefits claims expense	615,132	797,738
Other	655,722	811,704
Supplies and equipment	31,975	56,039
Sub-total	**3,305,488**	**3,921,805**
TOTAL DISBURSEMENTS	**13,980,080**	**13,069,270**
Increase/(Decrease) in Fund during the year	(2,562,269)	(3,209,464)
Balance in Fund, on deposit with the Minister of Finance, Beginning of Year	8,660,855	11,807,319
Balance in Fund, on deposit with the Minister of Finance, End of Year	**6,098,586**	**8,660,855**

See accompanying notes to Financial Statements

UNAUDITED

MOTOR VEHICLE ACCIDENT CLAIMS FUND

(Established under the Motor Vehicle Accident Claims Act)

STATEMENT OF FINANCIAL POSITION
AS AT MARCH 31, 2000

ASSETS

	2000 $	1999 $
Funds on Deposit with the Minister of Finance	6,098,586	8,660,855
	6,098,586	**8,660,855**

LIABILITIES & FUND BALANCE

Net Fund Balance	6,098,586	8,660,855
	6,098,586	**8,660,855**

See accompanying notes to Financial Statements

Approved on behalf of the Financial Services Commission of Ontario

Dina Palozzi

Chief Executive Officer and
Superintendent of Financial Services

UNAUDITED

MOTOR VEHICLE ACCIDENT CLAIMS FUND

NOTES TO FINANCIAL STATEMENT

1. Authority

The Motor Vehicle Accident Claims Fund (the Fund) operates under the authority of the *Motor Vehicle Accident Claims Act* (the *Act*), R.S.O. 1990, Chapter M.41 as amended.

2. Fund Operations

The Fund was originally established to provide compensation to victims of motor vehicle accidents caused by uninsured or hit-and-run motorists in Ontario.Uninsured motorists were required to pay an annual fee into the Fund. However, effective March 1, 1980, with the enactment of the *Compulsory Automobile Insurance Act*, all motorists were required to carry compulsory third party liability insurance including uninsured motorist coverage.

The Fund continues to pay those claims occurring after March 1, 1980, up to June 22, 1990 involving:

- pedestrians who are injured by an uninsured or hit-and-run vehicle where the pedestrian is not otherwise covered by an automobile insurance policy;
- injury to uninsured passengers in an uninsured vehicle where the driver of the uninsured vehicle is at fault;
- innocent parties where two uninsured motor vehicles are involved; and
- damages to property not insured against vehicle impact (e.g. Hydro and telephone poles, highway guardrails, etc.) providing both owner and driver of the uninsured vehicle can be identified.

Effective June 22, 1990, the *Insurance Statute Law Amendment Act* amended the *Motor Vehicle Accident Claims Act* to require that the Fund also pay first-party, no-fault accident benefits in accordance with the Statutory Accident Benefits Schedule to all parties, in those residual circumstances where no automobile insurance is available. The right of subrogation, which had applied to all claims prior to June 22, 1990, now only exists on liability claims which require that a personal injury threshold be surpassed.

As was the case in pre-June 1990 cases, the Fund continues to pay property damage claims, providing both the owner and driver of the uninsured vehicle are identified, except in those instances involving two uninsured vehicles, where no property damage claims are paid.

Bill 164 an Act to amend the *Insurance Act* became law, effective January 1, 1994. The Fund was required to pay out an enhanced level of accident benefits as set out in the Statutory Accident Benefits Schedule ("SABS"). This change has not materially affected the volume of claims although it has affected the configuration of claims and ceiling amounts.

The *Automobile Insurance Rate Stability Act 1996*, became effective on November 1, 1996. This Bill changed again the configuration of claims and ceiling amounts decreasing accident benefit claim limits and expanding tort rights, while establishing disincentives for operators of uninsured vehicles.

As a result of these legislative changes since 1990, the Fund is paying out claims under four different automobile insurance systems.

3. Statement of Fund

Basis of Accounting

The Fund uses a cash basis of accounting which is modified to allow an additional thirty days to pay for goods and services pertaining to the fiscal year just ended. In this regard, certain payments incurred at year end may be reported in the following month of the new fiscal period.

Receipts

Fees consist of $1.00 charged per year to every driver in the Province of Ontario who renews his/her driver's licence and for every new driver's licence issued.

Amounts collected on outstanding receivables are reported as receipts in the year they are collected (see below for explanation of Accounts Receivable).

Special Purpose Payments

Amounts paid from the Fund to victims of automobile accidents, where there is no insurance to respond to the claim, are reported as expenditures and are broken down into claim types set out in the Act. These payments are legally recoverable from uninsured at-fault motorists, for all third party, liability claims.

Administrative Expenses

The administrative expenditures (e.g. Salaries, Benefits, Transportation & Communication, Services and Supplies & Equipment) are paid out during the course of the year from the Consolidated Revenue Fund. At the end of each fiscal year, the Lieutenant Governor in Council authorizes the payment out of the Fund, of the amount required to reimburse the Consolidated Revenue Fund for the expenses incurred in connection with the administration of the Fund.

4. Statement of Financial Position

Motor Vehicle Accident Claims Fund

As at March 31, 2000 the Fund reported disbursements in excess of receipts by $2.6 million decreasing the fiscal year end Fund balance to $6.1 million. This amount is held in a Consolidated Revenue Fund Special Purpose Account and is reported as a liability on the Statement of Financial Position of the Province of Ontario.

Accounts Receivable

The records of the Fund provide for an Accounts Receivable portfolio, compiled over the years as a result of third party claim payouts to uninsured victims. In accordance with the Act these payouts which become receivables, are recoverable from uninsured motorists. As of March 31, 1999, the process used to estimate the allowance for doubtful accounts was revised. The process involves an aging method modified to suit the Fund's payout process. At March 31, 2000 the receivables totalled $54.5 million. The allowance for doubtful accounts is calculated to be $31.3 million leaving a net realizable value of $23.2 million.

Contingent Gains

Some payments out of the Fund are in the form of Structured Settlements for accident benefit claims. These claims have guarantee periods ranging from 10 to 25 years and during this period reversionary interest will revert back to Her Majesty the Queen in right of Ontario as represented by the Minister of Finance should the claimant die.

Even though the range of probability that the claimant may die during the guarantee period is slight, the Fund nevertheless has calculated the approximate reversionary interest as at March 31, 2000 for information purposes.

As at March 31, 2000, the amount paid out of the Fund for accident benefit claims in the form of structured settlements was approximately $3.2 million with applicable reversionary interest of approximately $2.4 million.

Fixed Assets

The cost of Fixed Assets, consisting of furniture and equipment and alterations to premises are charged to operations in the period in which they are incurred.

Unfunded Liability

As at March 31, 2000 the Fund is contingently liable for claims in process, claims which have occurred but have not yet been reported, and the expenses required to settle the claims. Based on an actuarial valuation, the estimated payments in all future years arising from outstanding claim and claim settlement expense liability, add up to $100.2 million. This amount includes a $4.3 million provision for adverse deviation. Once netted against the Fund's $6.1 million balance, and $23.2 million in net receivables, (as per Accounts Receivable, above), this leaves an unfunded liability of $70.9 million.

The portion of the overall $100.2 million expected to be paid out in the 2000-2001 fiscal year is estimated to be approximately $12.2 million.

COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO

RAPPORT ANNUEL 1999-2000

Ontario

COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO

RAPPORT ANNUEL 1999-2000
RAPPORT DE LA SURINTENDANTE SUR LES ASSURANCES 1999

Table des matières

Rapport annuel

Message de la présidente et de la directrice générale 2

Profil de la CSFO et des secteurs réglementés 7

Service à la clientèle : Portrait statistique de la CSFO au travail 11

Rapport de rendement par rapport aux objectifs 18

- Renforcer la défense des intérêts des consommateurs par la diffusion de l'information ... 18
- Améliorer l'efficacité du fonctionnement ainsi que le service 19
- Simplifier le contexte de la réglementation 22
- Encourager la conformité 28
- Renforcer les assises organisationnelles de la Commission 28

Le Groupe de règlement des différends : une décennie de réussites 30

Rapport du Bureau de l'ombudsman des assurances 35

Rapport du Tribunal des services financiers et sommaire des audiences 39

Organigramme 52

Rapport du vérificateur et états financiers 55

Message de la présidente et de la directrice générale

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) a terminé sa deuxième année complète d'activité en 1999-2000. Ce fut une période féconde en événements et en réussites qui a été marquée par des progrès substantiels par rapport aux objectifs stratégiques fixés dans l'énoncé des priorités de la CSFO ainsi que par de nouveaux développements importants.

Nous continuons à observer des changements notables sur le marché des services financiers du Canada et nous prévoyons que le rythme de l'évolution ira en s'accélérant. Non seulement les frontières traditionnelles qui définissaient autrefois les produits et les services des secteurs supervisés par la CSFO ont pratiquement disparu, mais les frontières qui séparaient le champ d'activités de la CSFO du secteur des valeurs mobilières sont également devenues plus floues. Dans le budget du printemps publié en mai 2000, le gouvernement de l'Ontario a annoncé que la CSFO et la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) seront fusionnées en un seul organisme qui réglementera le secteur des services financiers de la province.

Le nouvel organisme représente une nouvelle étape logique dans l'évolution du cadre de réglementation de l'industrie des services financiers – un processus qui a commencé avec la création de la CSFO elle-même. Créée le 1er juillet 1998, la CSFO est née de la fusion de la Commission des assurances de l'Ontario (qui comprenait le Groupe de règlement des différends et le Bureau de l'ombudsman), de la Commission des régimes de retraite de l'Ontario et de la Division des établissements de dépôt du ministère des Finances. En même temps, le Tribunal des services financiers est entré en activité.

Tout comme la CSFO s'est regroupée en un seul organe de réglementation plus efficace, le nouvel organisme donnera une force et une cohérence nouvelles à la supervision de l'industrie et à la protection des intérêts des consommateurs et des investisseurs dans tous les secteurs financiers. En accord avec les tendances internationales, l'approche adoptée sera axée sur la réglementation fonctionnelle – une réglementation qui vise la nature du produit et du service plutôt que le type d'établissement ou le canal de distribution.

Le présent rapport annuel passe en revue le travail de la CSFO au cours de l'exercice financier prenant fin le 31 mars 2000.

Énoncé des priorités de la CSFO

La CSFO mesure ses progrès par rapport aux objectifs définis dans son énoncé annuel des priorités qui est publié avant le 1er juillet de chaque année. L'énoncé des priorités de la CSFO pour l'exercice 2000-2001 visait les cinq objectifs suivants :

- Renforcer la défense des intérêts des consommateurs par la diffusion de l'information;
- Améliorer l'efficacité du fonctionnement ainsi que le service;
- Simplifier le contexte de la réglementation;
- Encourager la conformité;
- Renforcer les assises organisationnelles de la Commission.

Au cours de sa deuxième année d'activité, la CSFO a poursuivi sa mission, c'est-à-dire qu'elle s'est efforcée d'être un organisme de réglementation efficace, équitable et tourné vers l'avenir, avec une présence

constructive et vigilante sur le marché des services financiers de l'Ontario. La CSFO a aussi joué un rôle majeur dans les initiatives de réglementation prises au palier national.

Information des consommateurs

Les consommateurs sont confrontés à un éventail impressionnant de produits et de services financiers, chacun avec ses risques et ses avantages particuliers qui ne sont pas nécessairement évidents. Dans un tel environnement, il est de plus en plus important d'aider les membres du public à maîtriser la situation en augmentant leurs connaissances. La CSFO a tiré parti de la technologie pour enrichir ses efforts d'information des consommateurs. Un nouveau site Web intéressant permet aux utilisateurs de télécharger des renseignements sur les activités et les services de la CSFO et d'utiliser les liens proposés pour explorer des sites connexes.

Pour compléter ces initiatives, la CSFO a mis à jour et augmenté sa série appréciée de publications à l'intention des consommateurs qui y trouvent des conseils pratiques sur des sujets comme les droits de pension, l'achat d'assurance-automobile et d'assurance-santé en voyage et l'accès à un compte de retraite immobilisé. Le Groupe de règlement des différends a collaboré avec le Barreau du Haut-Canada pour créer une série originale de programmes d'information sur le processus de règlement des différends.

Amélioration de l'efficacité du fonctionnement et du service

Organisme soumis aux principes de la récupération des coûts, la CSFO vise l'excellence dans ses activités commerciales et cherche à dispenser des services de réglementation opportuns et de haute qualité tout en réduisant les coûts au minimum – y compris les coûts d'observation pour les secteurs réglementés.

Les travaux associés à la préparation du passage à l'an 2000 ont permis à la CSFO et à ses interlocuteurs d'effectuer la transition sans heurt tout en tirant parti des nouvelles technologies pour améliorer les communications ainsi que les services opérationnels et réglementaires dans tout l'organisme. Un projet de développement des affaires électroniques, lancé en janvier 2000, permettra de construire un modèle des meilleures pratiques pour aider la CSFO à s'acquitter par voie électronique de ses tâches auprès des secteurs réglementés et du public. C'est grâce à la technologie des affaires électroniques que des liens automatisés ont pu être établis entre les bases de données d'information électroniques et le site Web de la CSFO, ce qui a permis de publier des renseignements clés à l'intention des parties intéressées et de jeter les bases des applications à venir dans ce domaine.

Pour assurer une supervision réglementaire plus efficace tout en réduisant ses interventions, la CSFO a continué à chercher comment utiliser la technologie électronique pour appliquer une réglementation fondée sur le risque. La Direction des régimes de retraite est passée à un système fondé sur le risque pour surveiller la situation financière des régimes de retraite. Des critères d'évaluation des risques ont été définis et mis à l'essai et permettront d'évaluer automatiquement les régimes et de mettre en évidence ceux qui doivent être examinés de plus près. La supervision fondée sur le risque est une méthode plus efficace par rapport aux coûts qui permet à la CSFO de concentrer ses ressources sur les secteurs qui posent problème et de réduire les coûts d'observation de l'industrie.

La seconde étape de l'examen des pratiques à l'échelle de l'organisme de la CSFO a permis d'apporter des améliorations majeures aux activités qui ont un effet sur la réglementation des régimes de retraite, des *credit unions* et des coopératives. Des mesures d'efficacité opérationnelle ont permis d'éliminer certains

chevauchements avec d'autres organismes. Par exemple, l'*Ontario Mutual Insurance Association* a été chargée, au nom de la CSFO, d'examiner les sociétés mutuelles d'assurance agricole pour s'assurer qu'elles satisfont aux normes et aux besoins d'information de la CSFO. La CSFO a également simplifié les procédures d'offres de valeurs mobilières par les coopératives.

Encouragement à la conformité volontaire et réduction de l'intervention

Pour réussir, une industrie des services financiers doit être fondée sur la confiance du public. Cette confiance dépend à la fois de l'intégrité des pratiques commerciales de la vaste majorité des compagnies et des parties intéressées, et de la vigilance dont font preuve des autorités de supervision comme la CSFO pour protéger l'intérêt public. La CSFO combine une supervision et une application strictes avec des activités destinées à promouvoir la conformité volontaire et à réduire l'intervention.

Les déficiences de déclaration de la part de certains régimes de retraite, malgré des avis répétés de la CSFO, ont causé de sérieuses préoccupations. Après consultation avec différents intervenants, la CSFO a élaboré et mis en œuvre un processus dont l'objet est de poursuivre les défauts de déclaration, d'exiger la conformité et, si nécessaire, d'intenter des poursuites devant les tribunaux.

Pour promouvoir la conformité, la CSFO s'efforce de veiller à ce que les secteurs réglementés comprennent clairement leurs obligations législatives et réglementaires et se tiennent au courant de l'évolution des exigences. Les politiques, procédures et décisions sont publiées régulièrement et postées dans le nouveau site Web de la CSFO. Ces publications comprennent environ 200 politiques relatives aux régimes de retraite dernièrement révisées et mises à jour. La CSFO utilise également la consultation et la communication pour renforcer l'encadrement qu'elle offre aux secteurs réglementés.

Simplification du contexte de la réglementation

Les facteurs en jeu dans la fusion à venir de la CSFO et de la CVMO concernent les organismes de réglementation des services financiers du pays tout entier. Le nouveau marché national des services financiers exige une approche réglementaire qui soit équitable, simplifiée et coordonnée entre les secteurs et les territoires de compétence. La CSFO a continué à jouer un rôle moteur au sein du Forum conjoint des Autorités de réglementation du marché financier qui regroupe les organismes de réglementation des assurances, des valeurs mobilières et des régimes de retraite du Canada pour examiner du point de vue national les questions en rapport avec la protection du public. L'objectif est de mieux défendre les intérêts des consommateurs en harmonisant et en rationalisant la réglementation des services et des produits financiers dans tout le pays tout en réduisant les formalités administratives et en aplanissant le terrain pour l'industrie.

Le Forum conjoint a pris différentes initiatives dans le but d'offrir le même niveau de protection aux consommateurs indépendamment du type de produit acheté et du canal de distribution. Les projets destinés à améliorer l'information des consommateurs sur les produits et services financiers ont beaucoup avancé. Une autre initiative pluriannuelle lancée cette année par le Forum conjoint vise l'adoption d'une approche harmonisée pour élaborer des normes concernant les compétences de base et la délivrance des permis qui s'appliqueraient aux intermédiaires des services financiers de tout le pays. Aux fins de ce projet, un intermédiaire des services financiers a été défini comme tout fournisseur de produits et de services qui fait le lien entre les établissements financiers et les

consommateurs – notamment les agents d'assurance-vie et d'assurance IARD, les courtiers en valeurs mobilières, les courtiers en hypothèques et les courtiers en prêts et en dépôt et les planificateurs financiers.

Par ailleurs, la CSFO et la CVMO ont coprésidé un projet d'harmonisation de deux instruments de placement populaires dont le profil de risques et d'avantages est similaire, les fonds mutuels et les fonds distincts. Un rapport accompagné de 15 recommandations a été publié en décembre 1999.

Pour améliorer le cadre de réglementation en Ontario, la CSFO a collaboré avec le ministère des Finances à l'élaboration de propositions qui ont abouti à l'adoption, en décembre 1999, du projet de loi 11, la *Loi visant à réduire les formalités administratives*, et du projet de loi 27, la *Loi modifiant des lois concernant les régimes de retraite*. Ces lois comprennent un certain nombre de modifications qui harmonisent et rationalisent les exigences de réglementation régissant le secteur des services financiers de l'Ontario. Entre autres changements, les modifications des règlements pris en application de la *Loi sur les régimes de retraite* autorisent le retrait des fonds immobilisés dans des comptes d'épargne-retraite en cas de difficultés financières et autres circonstances spéciales.

Comme exigé par la loi, la CSFO a effectué une révision quinquennale de la *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les* credit unions, en consultation avec les parties concernées.

Renforcement de la CSFO

La CSFO vise l'excellence et s'efforce de s'acquitter au mieux de toutes ses responsabilités en encourageant le leadership, en forgeant des liens féconds avec les secteurs qu'elle réglemente et en tirant profit des affinités au sein de l'organisme. Un programme continu de formation réunit les cadres supérieurs pour travailler sur des projets d'équipe qui font avancer les objectifs de l'organisme tout en leur permettant de perfectionner leurs compétences.

Organisme soumis aux principes de la récupération des coûts, la CSFO a aussi travaillé avec ses interlocuteurs à l'élaboration d'une formule de financement impartiale qui distribue les dépenses de façon équitable entre les secteurs réglementés. Cette année, la CSFO a publié un document de consultation concernant l'élaboration d'une structure appropriée d'établissement des droits et des cotisations et, après avoir examiné les mémoires qu'elle a reçus en réponse, a transmis au gouvernement des recommandations concernant les cotisations et les droits.

Pour promouvoir un dialogue plus fécond avec les nombreux interlocuteurs et les différentes communautés d'intérêt auxquels elle a affaire, la CSFO a adopté un nouveau processus de réponse aux suggestions et aux plaintes concernant ses activités et élaboré un cadre de consultation rationalisé plus efficace et transparent. Le nouveau système est fondé sur un réseau amélioré de comités consultatifs et d'autres organes représentant l'industrie des services financiers, les consommateurs et les autres parties intéressées.

Une année phare pour le Groupe de règlement des différends

Cette année marque le dixième anniversaire du Groupe de règlement des différends (GRD) de la CSFO. Créé en 1990 sous l'ancienne Commission des assurances de l'Ontario, le GRD offre aux consommateurs et aux assureurs une solution extrajudiciaire plus rapide et moins onéreuse que les tribunaux pour régler les différends sur le droit aux indemnités d'accident légales ou le montant des indemnités auquel a droit la personne assurée par suite d'un accident de véhicule

automobile. Les succès constants du GRD ont amené la CSFO à chercher des moyens d'étendre la gamme complète des services de règlement des différends à tout le secteur des services financiers.

Vers une ère nouvelle

La CSFO et la CVMO sont toutes deux de fermes défenseurs d'une réglementation à guichet unique aux paliers national et provinciaux. En fait, plusieurs mois avant l'annonce de leur fusion, les deux organismes avaient déjà établi le Conseil des autorités de réglementation des services financiers de l'Ontario pour collaborer à des projets d'intérêt mutuel.

La CSFO et la CVMO travailleront en étroite collaboration pour édifier le nouvel organisme et veiller à ce que la transition se fasse sans heurt pour les intervenants et les consommateurs. Comme d'habitude, la CSFO sera heureuse de recevoir les conseils et le soutien de ses interlocuteurs pendant tout le processus. Lorsque le nouvel organisme pleinement intégré entrera en vigueur, il constituera une tribune qui permettra de mieux protéger et informer les consommateurs et les investisseurs dans toute l'industrie des services financiers. Il veillera également à fournir des réponses réglementaires opportunes à l'évolution des structures des marchés financiers et des secteurs de services financiers, et fera en sorte que l'industrie demeure prospère et dynamique.

Il est inévitable que l'avenir apporte d'autres changements – avec les risques et les possibilités que cela comporte. L'effet ultime de tendances puissantes comme la mondialisation, la société de l'information, les affaires électroniques et le commerce électronique, et même le vieillissement de la population, ne peut pas être prévu avec certitude. Au Canada et ailleurs, les services financiers continueront à évoluer et les organismes de réglementation évolueront avec eux.

Au nom de tout le personnel de la CSFO, nous nous déclarons prêtes à travailler avec tous nos interlocuteurs pour faire face aux défis qui se présenteront à nous dans les années à venir.

Martha Milczynski
Présidente
Commission des services financiers de l'Ontario

Dina Palozzi
Directrice générale de la Commission des services financiers de l'Ontario et surintendante des services financiers de l'Ontario

Profil de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) et des secteurs réglementés

Mandat et responsabilités de la CSFO

La CSFO réglemente tous les produits et services financiers qui relèvent de la compétence de la province à l'exception des valeurs mobilières. Ses responsabilités couvrent les assurances, les régimes de retraite, les caisses populaires et les *credit unions*, les sociétés de prêt et de fiducie, les coopératives et les courtiers en hypothèques. Son mandat consiste à protéger les intérêts de la population et à augmenter la confiance du public envers les secteurs réglementés. Pour ce faire, la CSFO s'efforce de prodiguer des services de réglementation efficaces et opportuns qui permettent d'assurer aussi bien la défense des intérêts des consommateurs que la promotion d'une industrie solide, fiable et concurrentielle.

Outre son rôle d'organisme de réglementation indépendant aux fins de l'administration et de l'application de la loi, la CSFO conseille également le gouvernement sur la façon de renforcer le cadre de réglementation et fait des recommandations au ministre des Finances sur les questions législatives et de politique de son ressort. La CSFO se veut un organisme de réglementation vigilant, objectif et orienté vers l'avenir, avec une présence constructive sur le marché des services financiers de l'Ontario. Grâce à la supervision qu'elle exerce, la CSFO renforce la confiance de la population – l'élément clé de l'industrie – en veillant à ce que les demandes d'indemnités légitimes soient satisfaites, que la rente promise par les régimes de retraite soit versée et que l'argent placé en dépôt soit sauvegardé.

À l'issue de ses activités de vérification et de surveillance, la CSFO peut décider de poursuivre son enquête. S'il semble qu'il y a eu infraction à l'une des lois qu'elle administre, elle peut prendre des mesures disciplinaires ou intenter des poursuites. Des audiences disciplinaires sont tenues soit devant le Tribunal des services financiers soit, dans le cas de la première infraction des experts ou des agents d'assurance, devant un conseil consultatif constitué aux termes de la *Loi sur les assurances*.

Dans l'exercice de ses fonctions, la CSFO entretient des rapports constructifs avec toute une gamme d'interlocuteurs, notamment des consommateurs, des fournisseurs et des administrateurs des services financiers, des fournisseurs de services de santé, des professionnels et des conseillers en services financiers et d'autres organismes de réglementation fédéraux et provinciaux.

Structure organisationnelle de la CSFO

La CSFO est entrée en activité le 1er juillet 1998. En accord avec la tendance à l'intégration du marché des services financiers, la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers* a fusionné en un seul organisme l'ancienne Commission des assurances de l'Ontario (CAO), la Commission des régimes de retraite de l'Ontario (CRRO) et la Division des établissements de dépôt du ministère des Finances. La CSFO est constituée d'une commission de cinq membres ou « Conseil », du surintendant ou de la surintendante des services financiers et de son personnel, et du Tribunal des services financiers.

Les cinq membres du Conseil sont le président ou la présidente, deux vice-présidents nommés par la lieutenante-gouverneure ou le lieutenant-gouverneur en conseil, le surintendant ou la surintendante des services financiers, qui est également directeur général ou directrice générale de la CSFO et le

directeur ou la directrice des arbitrages qui s'occupe du mécanisme de règlement des différends touchant l'assurance-automobile. Le Conseil est chargé d'un certain nombre de responsabilités légales, notamment la publication annuelle de l'énoncé des priorités de la CSFO, la prestation de services de réglementation et la présentation au ministre des Finances de recommandations sur des questions touchant les secteurs réglementés.

Le surintendant ou la surintendante des services financiers assure la surveillance générale des secteurs réglementés ainsi que l'administration et l'application de la *Loi sur la Commission des services financiers* et d'autres lois pertinentes. Le personnel de la CSFO, qui est nommé aux termes de la *Loi sur la fonction publique*, aide le surintendant ou la surintendante à s'acquitter de ces fonctions.

Le Tribunal des services financiers est un organisme d'arbitrage autonome qui entend les appels interjetés à l'endroit des décisions ou des ordonnances du surintendant ou de la surintendante et tient des audiences concernant les ordonnances proposées par le surintendant ou la surintendante. Le Tribunal est constitué d'un président ou d'une présidente et de deux vice-présidents qui sont également le président ou la présidente et les deux vice-présidents du Conseil, auxquels s'ajoutent 12 membres au maximum choisis pour leur expérience dans les secteurs réglementés.

Énoncé des priorités

La CSFO mesure ses progrès par rapport aux objectifs définis dans son énoncé annuel des priorités qui est publié avant le 1er juillet de chaque année et fixe l'ordre du jour de la Commission pour l'exercice financier suivant. Une copie de l'énoncé des priorités le plus récent figure à la fin du présent rapport. L'énoncé des priorités est aussi posté dans notre site Web à l'adresse www.fsco.gov.on.ca.

La CSFO apprécie beaucoup les contributions de ses interlocuteurs dans l'établissement de ses priorités pour l'exercice à venir. Le travail sur le troisième énoncé des priorités pour 2001-2002 a commencé au début de 2000. Des réunions ont été organisées avec un échantillon d'organisations représentant les consommateurs, les répondants et les administrateurs des régimes de retraite, les assureurs, le barreau, les établissements de dépôt, les associations professionnelles et autres.

Les secteurs réglementés

Ensemble, les secteurs que réglemente la CSFO représentent ce qui est essentiellement une industrie des services financiers saine et dynamique.

Secteur des assurances

Au 31 mars 2000, il y avait 433 compagnies d'assurance autorisés en Ontario. Le volume total annuel des primes se maintient à environ 20 milliards de dollars depuis le début des années 90. Au cours de cette période, les montants des primes ont toujours été répartis dans des proportions presque égales entre l'assurance IARD (y compris l'assurance-automobile) et l'assurance-vie. Ces tendances témoignent d'un marché établi où intervient une forte concurrence dans diverses gammes de produits.

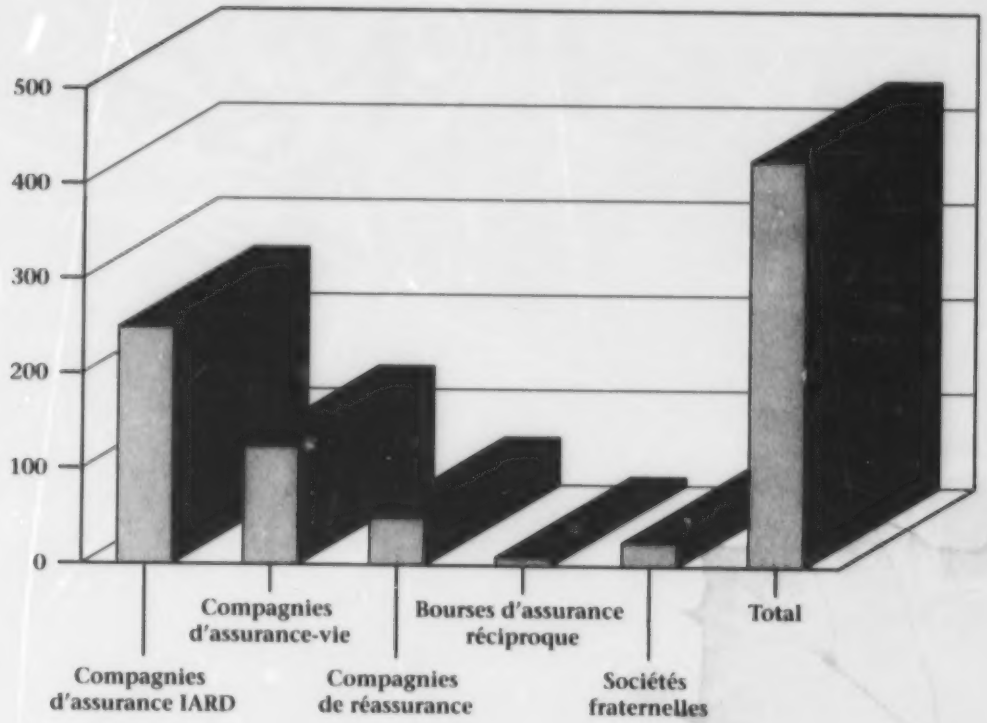
- **Nombre total d'agents, d'experts et de courtiers autorisés en 1999-2000**

Agents d'assurance autorisés :	24 662
Experts autorisés :	1 023
Agents d'assurance IARD autorisés :	4 348
Courtiers autorisés :	14 311*

*** Au 31 juillet 2000. Ces courtiers sont réglementés par la *Registered Insurance Brokers of Ontario*.**

Compagnies d'assurance autorisées selon le type d'activité

Totaux en 1999



Secteur des régimes de retraite

Le nombre total des participants aux régimes de retraite a légèrement augmenté en 1999-2000 (de 1 758 490 à 1 796 855) alors que le nombre de régimes diminuait, passant de 6 478 à 6 548. Une réduction des participants aux régimes de retraite à prestations déterminées de 58,5 pour 100 à 50 pour 100 correspond à une augmentation des participants à des régimes interentreprises de 27,5 pour 100 à 36 pour 100. Ce changement est dû à la reclassification d'un important régime de retraite du secteur public d'un type de régime à prestations déterminées à un régime interentreprises.

RÉGIMES DE RETRAITE ENREGISTRÉS AU 31 MARS 2000

Type de régime	Régimes enregistrés	Pourcentage du nombre total de régimes	Participants	Pourcentage de la participation totale
Régimes à prestations déterminées	2 867	44	895 483	50
Régimes à cotisations déterminées	3 487	54	242 012	13
Régimes interentreprises	85	1	646 452	36
Autre	39	1	12 938	1
Total	6 478	100	1 796 855	100

Établissements de dépôt

L'actif total des 343 caisses populaires et *credit unions* se chiffrait à 14,5 milliards de dollars à la fin de 1999. Sur cette somme, 14,1 milliards de dollars étaient détenus par les 182 établissements dont l'actif dépasse 10 millions de dollars. Le capital réglementaire (servant à garantir les dépôts) de 957 millions de dollars représentait 6,65 pour 100 des éléments d'actif, contre 6,56 pour 100 en 1999 et 5,96 pour 100 en 1997, ce qui témoigne d'une industrie saine. Au total, les caisses populaires et les *credit unions* comptaient environ 1,6 million de membres.

Au 31 mars 2000, l'actif total des quatre sociétés de prêt et de fiducie constituées en Ontario se chiffrait à 822 millions de dollars. Sur ce montant, 56 pour 100 étaient des prêts hypothécaires et 20 pour 100 d'autres types de prêt.

Au 31 mars 2000, il y avait 1 815 coopératives en Ontario (1 465 coopératives actives). Vingt-huit nouvelles coopératives ont été constituées en Ontario en 1999 – une coopérative agricole, six coopératives d'habitation, sept de commercialisation, neuf de services, trois de travailleurs et deux de consommateurs.

Service à la clientèle : Portrait statistique de la CSFO au travail

Les fonctions réglementaires quotidiennes de la CSFO tombent dans quatre catégories. En inscrivant les fournisseurs de services financiers et en leur délivrant un permis, la CSFO veille à ce que tous les demandeurs satisfassent aux normes prévues par la loi. La CSFO surveille et supervise la santé financière des assureurs, des régimes de retraite et des établissements de dépôt, et surveille les pratiques de l'industrie pour protéger l'intérêt public. La CSFO offre des services de règlement des plaintes et des différends. Enfin, la CSFO veille à ce que les secteurs qu'elle réglemente observent les lois et les règlements et prend des mesures d'exécution au besoin.

Inscription et délivrance de permis

La CSFO inscrit des personnes et des entreprises œuvrant dans les secteurs réglementés ou leur délivre des permis. Cela comprend les agents, les experts et les compagnies d'assurance, les régimes de retraite, les sociétés de prêt et de fiducie, les *credit unions*, les caisses populaires, les courtiers en hypothèques et les coopératives, et les associations de services médicaux et de santé prépayés.

Délivrance de permis

En 1999-2000, la CSFO a approuvé un total de 5 730 demandes de nouveaux permis et a renouvelé un total de 9 266 permis. Les demandeurs doivent satisfaire aux exigences de délivrance des permis établies aux termes de différentes lois, ce qui peut comprendre la réussite à un examen d'admission. Un total de 15 337 permis et autorisations connexes ont été délivrés dans toutes les catégories et distribués comme suit :

- **Nouveaux permis de particuliers**

  Permis d'agent d'assurance-vie : 3 678
  Permis d'agent d'assurance IARD : 539
  Permis d'agent d'assurance accidents et maladie : 305
  Permis d'expert : 400

- **Renouvellement de permis de particuliers**

  Permis d'agent d'assurance-vie : 4 943
  Permis d'agent d'assurance IARD : 1 896
  Permis d'agent d'assurance accidents et maladie : 157
  Permis d'expert : 946

- **Nouveaux permis d'entreprises**

  Permis d'agence d'assurance-vie et d'assurance IARD : 710
  Permis d'expert d'entreprise : 22
  Permis de courtier en hypothèques : 34
  Permis de société de prêt et de fiducie : 4

- **Renouvellement de permis d'entreprises**

  Permis d'agence d'assurance-vie et d'assurance IARD : 767*
  Permis d'expert d'entreprise : 154
  Permis de courtier en hypothèques : 403

- **Nouvelles compagnies d'assurance : 8**

- **Demandes de changement d'activité de la part de compagnies d'assurance : 51**

- **Coopératives**

  Offres de valeurs mobilières : 19
  Nouvelles constitutions en personne morale : 28

- ***Credit unions***

  Nouvelles constitutions en personne morale : 2
  Nouvelles demandes de changement d'activité : 239
  Fusions entre des *credit unions* et des caisses populaires : 32

* Les permis sont délivrés pour une période de deux ans et la mise en œuvre des modifications apportées en 1995 au processus de délivrance des permis a provoqué un cycle d'année d'activité élevée et d'année de faible activité. Les chiffres reflètent l'année de faible activité.

Régimes de retraite

Dans le secteur des régimes de retraite, la surintendante des services financiers rend des décisions réglementaires sur une vaste gamme de transactions. La CSFO agrée et enregistre les nouveaux régimes de retraite et les modifications apportées aux régimes existants, surveille les régimes actifs et autorise la liquidation et la distribution de l'actif. Outre le traitement de plus de 21 700 déclarations, les activités dans ce secteur au cours de l'exercice 1999-2000 ont compris ce qui suit :

- **Enregistrement de nouveaux régimes de retraite**
  Régimes à prestations déterminées : 42
  Régimes à cotisations déterminées : 101
  Autres régimes : 0
  Total des enregistrements de nouveaux régimes de retraite : 143
  Total des nouveaux participants : 32 590
- **Liquidation de régimes de retraite**
  Régimes à prestations déterminées : 119
  Régimes à contributions déterminées : 165
  Autres régimes : 3
  Total : 287
- **Liquidations partielles de régimes de retraite**
  Régimes à prestations déterminées : 63
  Régimes à contributions déterminées : 38
  Autres régimes : 2
  Total : 103
- **Modifications de régimes enregistrés en 1999-2000** : 3 267
- **Fusions de régimes de retraite/transferts d'actif approuvés**
  Régimes à prestations déterminées : 119
  Régimes à contributions déterminées : 27
  Régimes interentreprises : 2
  Total : 148
- **Remboursement d'excédent aux employeurs dans le cas de liquidation totale approuvée**
  Régimes à prestations déterminées : 35
  Régimes à contributions déterminées : 2
  Autres régimes : 3
  Total : 40

Suivi et supervision

Les fonctions de la CSFO couvrent une vaste gamme d'activités de suivi et de supervision. En outre, la CSFO administre le Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles qui paie les demandes d'indemnisation lorsqu'il n'existe pas d'autre assurance-automobile.

Comme l'assurance-automobile est obligatoire pour les véhicules automobiles en Ontario, la CSFO a de vastes responsabilités dans ce domaine. Pour protéger les intérêts des consommateurs, la CSFO examine les systèmes proposés de tarification et de classification des risques des compagnies d'assurance-automobile ainsi que les règles d'acceptation qui fixent les motifs pour lesquels une compagnie peut accepter ou refuser de vendre une assurance à un consommateur.

Par ailleurs, les compagnies d'assurance-automobile sont tenues de procéder tous les deux ans à des vérifications de leurs activités relatives aux demandes d'indemnisation des victimes d'accident. Elles déposent ensuite auprès de la CSFO des rapports de conformité fondés sur les résultats des vérifications et signés par les cadres supérieurs de la compagnie. La CSFO procède ensuite à un contrôle de la qualité de certains dossiers. Cette méthode permet de vérifier les pratiques de l'industrie plus fréquemment que la CSFO ne pourrait le faire elle-même. Elle permet également aux compagnies de constater les problèmes directement et de trouver plus rapidement des solutions en vue d'améliorer le service à la clientèle.

La CSFO surveille également la santé financière des assureurs, des régimes de retraite et des établissements de dépôt constitués en personne morale en Ontario; elle surveille les pratiques de l'industrie, vérifie les antécédents des agents potentiels auprès du Centre d'information de la police canadienne et examine environ 10 pour 100 de toutes les demandes de renouvellement de permis des agents d'assurance-vie pour s'assurer qu'elles satisfont aux exigences de formation permanente.

L'examen des taux d'assurance-automobile profite aux consommateurs

L'examen par la CSFO des systèmes de tarification et de classification des risques constitue l'un des principes fondamentaux de la protection des consommateurs en matière d'assurance-automobile en Ontario. En 1999-2000, on estime que les consommateurs ont économisé 6,7 millions de dollars du fait de la différence entre les taux déposés à l'origine et les taux approuvés. Au cours de l'exercice, les taux de l'assurance des véhicules de tourisme privés ont légèrement baissé. À la fin du mois de mars 2000, le coût moyen de l'assurance-automobile en Ontario était inférieur de 0,2 pour 100 à celui de l'année précédente et inférieur de 11,9 pour 100 à ce qu'il était avant la mise en œuvre du projet de loi 59, la *Loi sur la stabilité des taux d'assurance-automobile*, à la fin de 1996. Les plus récentes statistiques sur les taux de l'assurance-automobile pour l'exercice terminé le 31 mars 2000 sont les suivantes :

- **Déclaration des taux d'assurance des véhicules de tourisme privés**

  Déclarations de taux reçues : 88
  Nombre moyen de jours pour traiter les déclarations : 41
  Augmentation des taux : 34
  Réduction des taux : 29
  Niveaux de taux inchangés : 25

- **Déclaration des taux d'assurance des véhicules de tourisme non privés**

  Déclarations de taux reçues : 189
  Nombre moyen de jours pour traiter les déclarations : 21
  Augmentation des taux : 60
  Réduction des taux : 65
  Niveaux de taux inchangés : 64

Vérifications sur place des demandes d'indemnisation des victimes d'accidents

En 1998, la CSFO a pris l'initiative de vérifier la performance des entreprises qui vendent des produits d'assurance-automobile pour les véhicules de tourisme privés en Ontario. Le programme exige des compagnies qu'elles procèdent à une auto-vérification des pratiques de l'industrie une fois tous les deux ans eu égard aux transactions qui ont eu lieu l'année civile précédente. Dix-huit compagnies devaient procéder à une vérification en 1998 et 31 en 1999. Au cours des deux premières années (1998 et 1999), il est apparu qu'il y avait lieu de clarifier un certain nombre de questions en rapport avec l'interprétation de la loi et la façon de procéder aux auto-vérifications. Plusieurs compagnies dont les résultats en matière de conformité n'étaient pas satisfaisants ont été tenues de déposer des plans de redressement. Toutes les compagnies tenues de prendre des mesures de redressement ont amélioré leur rendement.

Fonds de garantie des prestations de retraite

La CSFO administre le Fonds de garantie des prestations de retraite (FGPR) qui offre un niveau minimal de protection aux participants aux régimes de retraite à prestations déterminées lorsque les compagnies font faillite. Dans ce cas, la surintendante nomme généralement un tiers administrateur pour mettre fin aux activités du régime.

Au 31 mars 2000, la CSFO coordonnait l'administration de 195 régimes de retraite d'employeurs insolvables pour veiller à ce qu'ils soient liquidés comme il se doit. Parmi ces régimes, 21 avaient déposé ou allaient déposer une demande auprès du FGPR par l'intermédiaire de la CSFO.

Au cours de l'exercice passé, le FGPR a payé un montant total de 5 237 000 dollars en réponse aux demandes associées à 14 régimes d'employeurs insolvables. On trouvera à la page 64 un état financier détaillé du FGPR.

Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles

Le Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (FIVAVA) sert à indemniser les victimes d'accidents qui mettent en cause des véhicules automobiles non assurés, non identifiés ou volés ou lorsqu'il n'y a pas d'assurance. Cette année, le FIVAVA a versé 22,8 millions de dollars en indemnités, en dépenses et en frais, exclusion faite des recouvrements, une augmentation de 3,9 pour 100 par rapport à l'exercice précédent. Les décaissements se sont élevés à 10,7 millions de dollars, soit une hausse de 17,6 pour 100. Les indemnités d'accident légales ont diminué de 11,3 pour 100 pour s'établir à 5,3 millions de dollars tandis que les demandes de paiements relatifs à la responsabilité civile pour des blessures corporelles ou des dommages matériels ont augmenté de 68,75 pour 100 pour atteindre 5,4 millions de dollars.

Le FIVAVA tire la plus grande partie de son financement des droits de un dollar versés par chaque automobiliste qui veut obtenir ou renouveler un permis de conduire en Ontario. Il recouvre également des sommes perçues au titre de la responsabilité civile auprès des automobilistes non assurés qui sont responsables d'un accident. Cette année, le personnel du FIVAVA a récupéré ainsi 2,6 millions de dollars. À la demande du FIVAVA, le permis de conduire de 761 automobilistes en défaut de paiement a été suspendu tandis que 566 permis étaient remis en vigueur après reprise des paiements.

Le sommaire financier du FIVAVA figure à la page 68 du présent rapport.

- **Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles, 1999-2000**

  Nombre de demandes d'indemnités payées : 503
  Total des décaissements : 10,7 millions de dollars
  Nombre total des demandes d'indemnités d'accident légales : 269
  Total des paiements des indemnités d'accident légales : 5,3 millions de dollars
  Total des paiements relatifs à la responsabilité civile pour des blessures corporelles ou des dommages matériels : 5,4 millions de dollars
  Remboursement des créances : 2,6 millions de dollars
  Nombre de suspensions de permis de conduire : 761
  Nombre de remises en vigueur de permis de conduire : 566
  Nombre de créances traitées: 14 022
  Nombre de débiteurs ayant payé les créances : 1 840
  Nombre de comptes clients actifs : 2 831
  Nombre de brefs renouvelés : 798

Autres activités

En 1999-2000, la CSFO a également fait ce qui suit :

- **Nombre de vérifications policières :** 4 753
- **Nombre d'examens effectués par des examinateurs de la CSFO :**

  Compagnies d'assurance : 82
  Annexe sur les indemnités d'accident légales : 19
  Courtiers en hypothèques : 31
  Credit unions, sociétés de prêt et de fiducie : 14
- **Vérifications de la formation continue des agents d'assurance-vie :** 494

Application des mesures législatives

En réponse aux plaintes des consommateurs et à la suite de ses activités régulières de vérification et de suivi, la CSFO peut décider de poursuivre l'enquête. S'il semble qu'il y a eu infraction à l'une des lois qu'elle administre, elle peut prendre des mesures disciplinaires ou intenter des poursuites. Des audiences disciplinaires sont tenues soit devant le Tribunal des services financiers soit, dans le cas de la première infraction des experts ou des agents d'assurance, devant un conseil consultatif constitué aux termes de la *Loi sur les assurances*.

On peut trouver à la page 38 un résumé de l'examen des plaintes fait par l'ombudsman des assurances.

Résumé des measures prises au cours de l'exercise

Poursuites : 36
Annulations de permis : 22
Résignations de permis : 7*
Suspensions de permis : 25
Conditions imposées à l'émission de permis : 30
Refus de permis : 1
Retraits de parrainage : 23
Lettres de blâme : 42
Dossiers classés (application des measures législatives non justifiée après enquête) : 90
276

* Deux permis ont été résignés lors de l'étape d'examen de la plainte précédant le début d'une enquête.

- **Poursuites terminées**

Amendes (total) : 204 350 $

Loi sur les assurances : 16
Amendes : 193 300 $
Loi sur les courtiers en hypothèques : 17
Amendes : 11 050 $
Loi sur les sociétés de prêt et de fiducie :
3 accusations portées en cour
Total des poursuites terminées : 36

Révisions judiciaires

Les décisions du Tribunal des services financiers de la CSFO ainsi que celles du directeur ou de la directrice des arbitrages du Groupe de règlement des différends peuvent être contestées en cour. Ces contestations sont renvoyées à la Cour divisionnaire de l'Ontario aux fins de révision judiciaire par un comité de trois juges. Le rôle de la CSFO dans ce processus est de fournir les renseignements pertinents pour aider le tribunal et de défendre sa compétence.

En 1999-2000, la CSFO a reçu six demandes de révision judiciaire et la Cour divisionnaire de l'Ontario a entendu sept causes.

Services de règlement des plaintes et des différends

Le Groupe de règlement des différends (GRD) offre des services de règlement des différends pour aider les demandeurs et les assureurs à parvenir à un accord à l'égard du droit aux indemnités d'accident légales ou à l'égard du montant des indemnités d'accident légales auquel a droit la personne assurée par suite d'un accident de véhicule automobile. Le Bureau de l'ombudsman aide à régler les plaintes des consommateurs concernant les pratiques commerciales des compagnies d'assurance.

Unité de l'analyse des indemnités d'accidents (UAIA) et centres d'évaluation désignés (CED)

L'Unité de l'analyse des indemnités d'accidents de la CSFO apporte un soutien en personnel au Comité ministériel du système des centres d'évaluation désignés (CED) établi par le ministre des Finances. Le comité est représentatif des parties concernées par les problèmes soumis aux centres d'évaluation désignés : assureurs, barreau, professions médicales et consommateurs. Le comité nomme les CED au rôle, précise le type d'évaluation que chaque CED peut effectuer et élabore des lignes directrices qui font valoir la neutralité du système.

Cette année, le comité a terminé la révision des directives concernant quatre types d'évaluation d'accident. Les *Directives d'évaluation de la capacité de gain résiduelle*, y compris un barème révisé des taux, ont été publiées en juillet 1999. Le *Guide de l'évaluation de l'invalidité*, un barème des frais d'annulation et un rôle révisé des CED autorisés à effectuer des évaluations d'invalidité ont été finalisés en mars 2000. Les *Guides d'évaluation* concernant les soins médicaux et de réadaptation et les indemnités pour soins auxiliaires étaient également terminés à la fin de mars 2000 et seront publiés au cours du prochain exercice financier.

Les (CED) sont en place depuis 1994 pour aider les demandeurs et les assureurs à parvenir à un accord sur les indemnités d'accident légales et éviter d'avoir recours au processus de règlement des différends de la CSFO ou aux tribunaux. Les CED procèdent à des évaluations cliniques impartiales des blessures des demandeurs et donnent une opinion indiquant si les demandeurs satisfont aux conditions cliniques et médicales exigées pour certaines indemnités d'accident.

L'activité des CED est enregistrée selon l'année civile plutôt que financière. En 1999, le nombre de CED a été réduit à la suite de la restructuration des hôpitaux et de la fusion des petits CED au sein du même établissement pour former des centres multidisciplinaires plus efficaces.

L'UAIA a examiné les plaintes soumises aux CED. Au début de 1999, un protocole sur la gestion des plaintes et les mesures disciplinaires des CED a été adopté, et le nombre de plaintes enregistrées cette année-là a augmenté d'environ 25 pour 100.

- **Activités des CED en 1999**

  Nombre total de CED : 135
  Renvois : 10 940
  Évaluations effectuées : 8 557
  Annulations : 2 383
  Nombre de plaintes examinées par l'UAIA : 101

Le Groupe de règlement des différends

Le Groupe de règlement des différends (GRD) offre une gamme de services visant à régler les désaccords relatifs au droit aux indemnités d'accident légales ou au montant des indemnités d'accident légales auquel a droit la personne assurée à la suite d'un accident de véhicule automobile. Il offre notamment des services de médiation, d'arbitrage et d'évaluation indépendante ainsi que des modifications, des révocations et des possibilités d'appel à la directrice ou au directeur des arbitrages. C'est le dixième anniversaire de la création du GRD. On trouvera une description de ces années d'activités et des orientations à venir du groupe à la page 34.

Activités du GRD

	Du 1er avril 1999 au 31 mars 2000	Du 1er avril 1998 au 31 mars 1999
Médiation		
Nouvelles demandes reçues	9 278	9 358
Dossiers classés	8 151	8 239
Pourcentage de règlements – complets	49%	51%
– partiels	25%	26%
Arbitrage		
Nouvelles demandes reçues	1 215	1 370
Dossiers classés	1 726	1 854
– Décisions rendues	143	129
– Dossiers réglés	1 461	1 601
Appel		
Nouvelles demandes reçues	74	69
Dossiers classés	73	91
– Décisions rendues	49	63
– Dossiers classés	11	14

Bureau de l'ombudsman

Au cours de l'exercice 1999-2000, le Bureau de l'ombudsman a reçu 6 539 plaintes de toutes provenances, déposées par écrit et par téléphone, mettant en cause les pratiques commerciales des compagnies d'assurance ou de leurs agents. Le nombre de plaintes reçues est resté relativement stable à ce niveau au cours des dernières années par contraste avec le sommet de plus de 46 000 plaintes atteint en 1994, deux ans avant la création du Bureau de l'ombudsman et du premier protocole d'instruction des plaintes par l'industrie d'abord. On trouvera une description plus détaillée des activités du Bureau de l'ombudsman aux pages 35 à 38.

Rapport de rendement par rapport aux objectifs

Renforcer la défense des intérêts des consommateurs par la diffusion de l'information

La défense des intérêts des consommateurs, qu'il s'agisse des déposants, des titulaires de polices d'assurance ou des participants à un régime de retraite, est l'objectif premier de la CSFO. Dans un marché financier complexe, la protection des consommateurs va de pair avec leur niveau d'information. Des consommateurs informés sont des consommateurs avertis, en mesure d'évaluer différents produits et de choisir celui qui correspond le mieux à leurs besoins. Les organismes de réglementation et l'industrie ont tous deux un rôle important à jouer dans la sensibilisation des consommateurs et le développement de leurs connaissances – un fait souligné aussi bien par le *Rapport du Groupe de travail sur l'avenir du secteur des services financiers canadiens* que par le rapport Stromberg intitulé *Les fonds d'investissement et la protection du consommateur au Canada*. Cette année, la CSFO a augmenté ses efforts de diffusion de l'information à l'intention des consommateurs dans le cadre de plusieurs initiatives destinées à combler les lacunes et à fournir des renseignements opportuns, objectifs et pratiques qui soient accessibles et faciles à utiliser.

Amélioration des publications destinées aux consommateurs

Une série de sept publications attrayantes a été élaborée pour répondre aux questions le plus souvent posées par les consommateurs et leur donner des conseils utiles. La publication intitulée *Vos recours – la protection des consommateurs sur les marchés financiers* présente une vue d'ensemble du rôle, des activités et des services de la CSFO. Trois des brochures les plus appréciées de la CSFO ont été mises à jour : *Ombudsman d'assurance – Au travail pour vous, Vos droits en matière de pension – Guide destiné aux participants à des régimes de retraite agréés en Ontario* et *L'achat d'une assurance-automobile*. Cette dernière brochure contient les résultats des sondages sur la satisfaction des demandeurs que la CSFO exige des assureurs tous les ans. Des publications plus spécialisées ont été ajoutées cette année, notamment *À la recherche d'assurance-santé de voyage* (guide d'achat d'une assurance-santé supplémentaire pour voyager à l'extérieur du Canada); *Une solution avantageuse* (guide du système de règlement extrajudiciaire des différends de la CSFO) et *Un guide pour les demandes d'accès spécial* (renseignements sur l'accès aux fonds détenus dans un compte de retraite immobilisé). Ces publications ont été publiées le 30 mai 2000.

Restructuration du site Web

Entré en vigueur en février 2000, le nouveau site Web de la CSFO, à l'adresse **www.fsco.gov.on.ca**, est attrayant et facile à utiliser et offre davantage d'informations aux consommateurs. Les utilisateurs peuvent trouver et télécharger rapidement des renseignements à jour sur la gamme complète des activités et des services de la CSFO. Pour aider les consommateurs à prendre des décisions éclairées, une importante sélection de documents utiles est disponible en ligne, y compris la série de brochures destinées aux consommateurs, des formules de demande, des listes à jour de courtiers en hypothèques, d'agents d'assurance et autres

professionnels autorisés; des communiqués de presse, des renseignements sur l'application des mesures législatives, des bulletins et des documents de consultation. Le site offre également des liens avec des associations industrielles et des organismes gouvernementaux importants. Le site Web est en constante transformation et s'enrichit régulièrement d'innovations et d'améliorations pour aider les consommateurs et les utilisateurs de l'industrie à trouver les renseignements dont ils ont besoin.

Centre d'appels unique

Un nouveau centre d'appels est en cours d'élaboration pour offrir un accès téléphonique unique à tous les services publics de la CSFO. Les utilisateurs pourront soit écouter des messages pré-enregistrés sur différents sujets, soit demander l'aide d'une opératrice ou d'un opérateur.

Amélioration de la divulgation pour les consommateurs

Les consommateurs ont indiqué qu'ils avaient un besoin urgent de renseignements plus complets et plus clairs sur les produits et les services financiers qui leur sont offerts, et les organismes de réglementation et l'industrie se doivent de répondre à ce besoin. En réponse aux inquiétudes manifestées au cours des deux années qu'a duré l'examen de la loi régissant l'assurance-automobile, la CSFO travaille de concert avec des consommateurs et des assureurs à l'élaboration d'une attestation de police et d'une divulgation de règlement en langage clair.

C'était la deuxième année que la CSFO procédait au sondage annuel sur la satisfaction des demandeurs qui compare les services offerts par 48 compagnies d'assurance-automobile et l'Association des assureurs afin de donner aux consommateurs une idée du niveau de satisfaction du public devant la façon dont les différentes compagnies d'assurance traitent les demandes. Publié en novembre 1999, le sondage sur la satisfaction des demandeurs a indiqué que les consommateurs de l'Ontario présentent un niveau élevé de satisfaction devant la façon dont leurs demandes sont traitées. La satisfaction totale est en moyenne de 84 pour 100 – une augmentation de 1,7 pour 100 par rapport à l'année précédente. La CSFO a redressé la marge d'erreur du sondage de l'année précédente à plus ou moins 3,5 pour 100, 19 fois sur 20. Le Sondage de 1999 sur la satisfaction des demandeurs est inclus dans la publication de la CSFO intitulée *L'achat d'une assurance-automobile*.

Écoute des consommateurs

La CSFO tient à prendre des initiatives novatrices et efficaces en matière de défense des intérêts des consommateurs et de diffusion de l'information en réponse aux préoccupations exprimées.

Pour encourager le dialogue sur les problèmes auxquels se heurtent les consommateurs sur le marché, la CSFO met actuellement en place un comité consultatif des consommateurs.

Améliorer l'efficacité du fonctionnement ainsi que le service

La CSFO s'est établie comme un organisme de réglementation efficace et un successeur dynamique des organismes qu'elle remplace. Organisme soumis aux principes de la récupération des coûts, la CSFO vise l'excellence dans toutes ses opérations. Maintenant qu'elle repose sur une base et une infrastructure solides, la CSFO a décidé de revoir et

d'améliorer tous ses processus de réglementation et toutes ses pratiques commerciales. L'objectif est d'améliorer continuellement les services de réglementation pour renforcer la protection des intérêts des consommateurs tout en réduisant les coûts, notamment les coûts d'observation des secteurs réglementés.

La technologie informatique permet de relever différents défis

La préparation à l'an 2000 a été un succès

Grâce au soin apporté à la planification et à l'application des projets de préparation à l'an 2000, le passage électronique à l'an 2000 de tous les systèmes de la CSFO s'est effectué sans heurt. La préparation était terminée bien avant la date limite du 30 septembre 2000 fixée pour l'ensemble du gouvernement. La CSFO a aussi vérifié auprès de ses interlocuteurs que les problèmes posés par le passage à l'an 2000 dans les secteurs réglementés avaient été réglés. Les efforts de préparation à l'an 2000 ont eu des avantages durables. Tous les systèmes et tous les logiciels de la CSFO ont été vérifiés et remplacés ou mis à jour pour satisfaire aux normes de préparation à l'an 2000, et des plans de continuité des activités sont en place pour assurer les services essentiels indépendamment des systèmes électroniques.

Innovations

Bien que la préparation au passage à l'an 2000 ait été l'objectif technologique prioritaire pendant la majeure partie de l'année, la CSFO a continué à tirer parti de la technologie pour améliorer les communications et les services opérationnels et réglementaires dans l'ensemble de l'organisme. Par exemple, elle a fait appel à la technologie des affaires électroniques pour créer des liens entre ses bases de données électroniques et son site Web et communiquer des renseignements clés aux parties intéressées. Les bases des applications futures dans le domaine des affaires électroniques ont été jetées avec la mise en place des serveurs utilisant la technologie de Lotus Notes, de Domino Webservers et d'Internet Information Server de Microsoft.

Projet de développement des affaires électroniques

Le Projet de développement des affaires électroniques a été lancé en janvier 2000 avec trois objectifs principaux :

- Placer la CSFO dans une position qui lui permette de s'acquitter de ses tâches par voie électronique auprès des secteurs qu'elle réglemente et du public;

- Construire un modèle des meilleures pratiques pour les affaires électroniques qui guidera les secteurs réglementés de la CSFO dans leurs transactions électroniques avec leurs clients;

- Dégager les obstacles d'ordre législatif ou réglementaire et prendre des mesures pour les éliminer, et établir des dispositifs de protection appropriés pour garantir la sécurité de la prestation des services et de la transmission des informations par voie électronique.

L'équipe chargée du projet présentera son rapport au cours du prochain exercice financier.

Examen des processus opérationnels

En 1998-1999, la CSFO a chargé une équipe de projet d'effectuer un examen étalé sur deux ans de tous les processus opérationnels et de toutes les pratiques commerciales de l'organisme. L'équipe a pour mandat de remanier et de rationaliser les opérations tout en tirant le meilleur parti de la technologie informatique pour améliorer les résultats. Elle procède par étapes pour examiner tous les secteurs sélectionnés dans tous les services de la CSFO.

Cette année, l'équipe a examiné les processus opérationnels qui ont un effet sur la réglementation des régimes de retraite, des courtiers en hypothèques, des *credit unions* et des coopératives. Dans le cadre de cet examen, des concertations ont eu lieu avec des représentants du secteur des courtiers en hypothèques. Ces consultations ont ouvert la voie à une révision très sérieuse de la *Loi sur les courtiers en hypothèques*, comme prévu par le projet de loi 11, la *Loi de 1999 visant à réduire les formalités administratives*, qui sera entreprise au cours du prochain exercice financier.

Normes de rendement à l'échelle de l'organisme

L'élaboration de normes de rendement à l'échelle de l'organisme, accompagnées d'un système de suivi de la façon dont la CSFO satisfait à ces normes, fait partie intégrante de l'examen des pratiques commerciales. Un modèle de programme a été élaboré pour fixer des mesures de rendement clés pour tous les secteurs de programme de la CSFO.

Passage à une supervision fondée sur le risque

Pour offrir une supervision plus efficace tout en réduisant le niveau d'intervention, la CSFO a continué à explorer différentes options technologiques pour l'aider à adopter une approche fondée sur le risque dans tous les secteurs qu'elle réglemente. La supervision fondée sur le risque fait appel à un système automatisé de repérage des régimes dont le profil de risque est élevé et qui nécessitent un examen approfondi. Méthode plus efficace par rapport aux coûts, la supervision fondée sur le risque permettra à la CSFO de concentrer ses ressources sur les secteurs qui posent problème et de réduire les coûts d'observation de l'industrie.

Par exemple, la Direction des régimes de retraite est passée à un système fondé sur le risque pour surveiller la situation financière des régimes de retraite. Un projet a permis d'élaborer et de mettre à l'essai des critères appropriés d'évaluation du risque qui seront utilisés pour trier les régimes et mettre à part ceux qui requièrent un examen plus poussé. Le nouveau système sera appliqué au cours de l'exercice 2000-2001. Quatre formules obligatoires (la Déclaration de renseignements annuelle, le Sommaire des renseignements actuariels, la Demande d'enregistrement d'un régime de retraite et la Demande d'enregistrement d'une modification) seront remaniées et présentées sous une forme qui permette d'enregistrer les renseignements essentiels dans une base de données centrale aux fins de traitement électronique.

Rationalisation des processus de réglementation

La rationalisation des opérations a eu pour effet d'éliminer les secteurs de chevauchement avec d'autres organismes et de permettre à la CSFO de mieux concentrer ses ressources. L'*Ontario Mutual Insurance Association* a été chargée d'agir au nom de la CSFO comme examinateur des compagnies d'assurance mutuelle agricole et de procéder à des examens qui correspondent aux normes et aux besoins d'information de la CSFO.

La CSFO et la Société ontarienne d'assurance-dépôts (SOAD), qui assure les dépôts dans les *credit unions* et

les caisses populaires, ont élaboré un processus unique de vérification sur place qui a remplacé les inspections et les examens effectués précédemment. La SOAD procède maintenant à la vérification sur place et enregistre les résultats dans une base de données commune, ce qui permet à la SOAD et à la CSFO d'avoir accès aux mêmes renseignements en même temps. La CSFO effectue des vérifications de contrôle de la qualité des informations et utilise les données pour surveiller les risques. En outre, les deux organismes ont établi un processus de dépôt à guichet unique pour les *credit unions* qui réduira le double emploi et facilitera les dépôts électroniques.

De plus, la CSFO a simplifié les procédures relatives aux offres de valeurs mobilières par les coopératives et a adopté un système automatisé amélioré pour la production et l'enregistrement de permis de prêts bilingues pour les caisses populaires et les *credit unions* et les coopératives.

La CSFO a cherché des moyens d'améliorer l'administration du Fonds de garantie des prestations de retraite. Un consultant de l'extérieur a procédé à un examen du Fonds et a soumis un rapport accompagné de recommandations qui aideront à définir les orientations à venir. Entre-temps, les changements opérationnels actuellement en cours auront pour effet d'automatiser et de rationaliser certains autres processus, ce qui permettra d'accélérer les délais d'enregistrement des régimes de retraite, les demandes de modification et les déclarations de renseignements annuelles.

La loi exige des compagnies d'assurance-automobile qu'elles demandent l'autorisation de la CSFO avant de modifier leurs taux ou leurs systèmes de classification des risques. Dans le cadre de l'examen des processus commerciaux, un cabinet de consultation de l'extérieur a été engagé en 1998-1999 pour évaluer les systèmes de tarification et de classification des risques. Le cabinet a recommandé que la CSFO étende ses processus de dépôt accéléré à une gamme de dépôts plus vaste.

Cette année, l'industrie a aidé la CSFO à rédiger de nouvelles directives simplifiées avec des critères élargis pour permettre aux compagnies d'assurance-automobile de soumettre leurs systèmes de tarification et de classification des risques selon le processus accéléré. La CSFO améliore actuellement son système de gestion des cas pour y intégrer les directives révisées et augmenter la capacité de dépôt électronique. Une fois appliquées, les nouvelles directives permettront d'accélérer les autorisations tout en préservant la qualité des décisions.

Le maintien d'un système de tarification de l'assurance-automobile qui soit équitable aussi bien pour l'industrie que pour les consommateurs est une préoccupation constante de la Commission. Cette année, un consultant de l'extérieur a été engagé pour examiner comment les assureurs utilisent le lieu de résidence ou le « territoire » des consommateurs dans leurs systèmes de tarification de l'assurance-automobile. Des directives seront élaborées que la CSFO pourra utiliser comme base pour évaluer à l'avenir les déclarations de taux en fonction du territoire.

Simplifier le contexte de la réglementation

Maintenant que disparaissent les anciennes frontières entre les secteurs, la tendance des services financiers est de converger en une industrie intégrée qui fonctionne au niveau national. La CSFO travaille à la fois indépendamment et de concert avec d'autres organismes de réglementation à l'élaboration d'une réponse coordonnée plus flexible aux réalités changeantes du marché. Le principal défi est d'harmoniser le cadre de réglementation entre les territoires de compétence et entre les secteurs et de protéger les intérêts des consommateurs sans

augmenter les coûts d'observation et créer des obstacles inutiles au développement de l'industrie.

La CSFO conseille le ministre des Finances sur les questions d'harmonisation en Ontario et dans tout le Canada. Pour compléter cette activité, elle continue à diriger des initiatives visant à coordonner et à rationaliser les exigences réglementaires sur la scène nationale par l'intermédiaire du Forum conjoint des Autorités de réglementation du marché financier, du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite.

Bien que la solvabilité demeure une préoccupation première, les organismes de réglementation s'intéressent de plus en plus aux pratiques de l'industrie et à l'intégrité des pratiques commerciales. L'objectif est d'offrir aux consommateurs de l'Ontario et de tout le pays des normes de protection uniformes indépendamment du type de produit ou de service financier qu'ils achètent, de la façon dont ils les achètent et du lieu où ils les achètent tout en réduisant les formalités administratives et en aplanissant le terrain pour l'industrie.

Initiatives d'examen de la distribution des assurances

Les questions concernant les pratiques de l'industrie et la solvabilité dans le secteur des services financiers font l'objet d'un débat continu entre les organismes de réglementation et l'industrie. La CSFO a travaillé avec certains de ses interlocuteurs pour affiner les propositions réglementaires présentées dans le *Document de travail sur la réglementation de la vente d'assurances et la coordination de règlements régissant les services financiers* qui a été publié en juin 1998.

Plusieurs des initiatives proposées dans le document de travail ont été mises en œuvre en 1999-2000. Par example, la CSFO s'est jointe à la CVMO pour former un nouvel organisme coopératif, le Conseil des autorités de réglementation des services financiers de l'Ontario. À l'issue du processus d'examen et avec la participation continue de l'industrie, la CSFO a également présenté au gouvernement un changement proposé à la réglementation eu égard aux exigences en matière de droits de propriété pour les compagnies.

Examens et modifications législatives

Le personnel de la CSFO et le ministère des Finances ont collaboré à des propositions qui ont abouti à l'adoption du projet de loi 11, la *Loi de 1999 visant à réduire les formalités administratives* et à des modifications de la *Loi sur les régimes de retraite* en décembre 1999. La *Loi de 1999 visant à réduire les formalités administratives* modernise les textes de loi qui régissent le secteur des services financiers de l'Ontario et rationalise les exigences réglementaires. Bien que le projet de loi 11 ait reçu la sanction royale, certaines dispositions seront promulguées à une date ultérieure.

Certaines modifications requerront de nouveaux règlements ainsi que l'apport de changements aux règlements existants. La CSFO consulte actuellement les parties intéressées au sujet de ces changements. Des modifications aux règlements pris en application de la *Loi sur les régimes de retraite* ont été faites en deux étapes, en mars 1999 et en avril 2000.

Retrait des fonds détenus dans des comptes de retraite immobilisés

Entre autres dispositions, les modifications à la *Loi sur les régimes de retraite*, en s'alignant sur les règles fédérales, harmonisent les règlements de l'Ontario relatifs aux placements avec ceux de plusieurs autres territoires de compétence et autorisent le retrait des fonds détenus dans des comptes de retraite immobilisés dans certains cas de difficultés financières et autres circonstances spéciales.

Cette modification importante permettra aux demandeurs qualifiés qui démontrent un besoin financier immédiat et urgent d'augmenter leur revenu en retirant des fonds de leurs comptes immobilisés. Pour être admissible à l'accès à un compte immobilisé pour raisons de difficultés financières, les demandeurs devront satisfaire à l'une des conditions suivantes :

- Être menacés d'expulsion de leur résidence principale, soit par suite d'arriérés de paiements de loyer, soit par suite d'une dette garantie par la résidence, c.-à-d. une hypothèque ou des impôts.

- Avoir besoin du premier et du dernier mois de loyer pour obtenir une résidence principale.

- Avoir engagé des dépenses raisonnables pour le traitement d'une maladie ou d'une invalidité médicale, ou pour des rénovations ou des modifications apportées à une résidence principale en raison d'une maladie ou d'une invalidité physique. Ces dépenses ne doivent pas être remboursables par une autre source, comme une assurance ou le Régime d'assurance-santé de l'Ontario.

- Un revenu total en provenance de toutes les sources inférieur à 25 000 dollars par an.

La CSFO a élaboré des formules de demande et du matériel d'information à l'intention des consommateurs, et a engagé du personnel pour l'aider dans ses nouvelles fonctions d'examen et d'approbation des demandes d'accès spécial à des comptes immobilisés.

Examen de la Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions

En vertu de la loi, la *Loi sur les caisses populaires et les* credit unions devait faire l'objet d'un examen en 1999. La surintendante a procédé à un examen de la loi en consultation avec des parties intéressées par les *credit unions* et d'autres secteurs des services financiers. Un rapport accompagné de recommandations de modifications visant à améliorer l'efficacité et l'administration de la loi a été présenté au ministre des Finances.

Assurance

Après consultation avec l'industrie et des groupes de consommateurs, la CSFO a recommandé que des modifications soient apportées à la *Loi sur les assurances* afin d'y intégrer le système d'actuaire nommé et les règles d'investissement de la personne prudente qui régissent les placements autorisés pour les assureurs.

À l'issue d'un examen de deux ans des textes de loi sur l'assurance-automobile, la CSFO et le ministère des Finances ont consulté le secteur de l'assurance et d'autres groupes intéressés au sujet des changements proposés aux lois et aux règlements concernant les produits et l'industrie de l'assurance-automobile. Des modifications techniques à l'*Annexe sur les indemnités d'accident légales* et à d'autres règlements sont en cours d'élaboration.

Projets nationaux d'harmonisation

Le Forum conjoint et ses organismes membres ont fait des progrès substantiels sur un certain nombre de projets d'harmonisation destinés à combler les lacunes et à améliorer les connaissances des consommateurs sur les produits et les services financiers.

- ***Harmonisation des fonds mutuels et distincts.*** Puisque ces deux véhicules offrent des possibilités de placement similaires, l'objectif de la réglementation est d'offrir aux consommateurs une protection similaire pour les deux produits. La CSFO et la CVMO coprésident ce projet avec le soutien de groupes de travail constitués d'organismes de réglementation des assurances et des valeurs mobilières. Un rapport accompagné de 15 recommandations a été publié en décembre 1999. Ces recommandations seront mises en œuvre par les organismes de réglementation des assurances et des valeurs mobilières au cours des deux prochaines années, une fois que le gouvernement les aura approuvées et qu'une loi aura autorisé la modification des règlements.

- ***Protocole d'entente.*** Un protocole d'entente a été élaboré pour faciliter le partage des renseignements aux fins d'application des mesures législatives entre les membres du CCRRA et les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM).

- ***Normes de compétence pour les intermédiaires.*** Une priorité du Forum conjoint est d'assurer aux consommateurs que les intermédiaires des services financiers auxquels ils ont affaire satisfont à des niveaux définis d'habileté et de compétence. Une initiative pluriannuelle, lancée cette année, a pour objectif d'élaborer des normes sur les compétences exigées et la délivrance des permis qui s'appliqueront aux intermédiaires des services financiers dans tout le pays. Aux fins du projet, un intermédiaire des services financiers est tout fournisseur de produits et de services qui assure la liaison entre les institutions financières et les consommateurs – notamment les agents d'assurance-vie et d'assurance IARD, les courtiers en valeurs mobilières, les courtiers en prêts, hypothèques et dépôt, et les planificateurs financiers.

  Le premier objectif du projet est d'élaborer des normes de pratique fondamentales – un code de conduite commun de niveau élevé – auxquelles tous les intermédiaires des services financiers devront satisfaire. Les étapes suivantes viseront l'élaboration de règles de compétence, l'uniformisation des normes de qualification et d'entrée, les exigences minimales en matière de perfectionnement professionnel et l'élaboration de règles concernant la délivrance de permis aux intermédiaires qui fournissent plus d'une catégorie de services.

- ***Amélioration de la divulgation pour les régimes fondés sur l'accumulation du capital.*** Il est de plus en plus nécessaire que les utilisateurs de véhicules similaires fondés sur l'accumulation du capital choisissent leurs propres placements – qu'ils fassent des choix qui peuvent avoir un effet sur leur revenu de retraite. Par l'intermédiaire du Forum conjoint, la CSFO travaille avec d'autres organismes de réglementation provinciaux à

l'élaboration de normes nationales relativement à la divulgation des placements effectués dans le cadre de ces régimes. L'objectif est de veiller à ce que les participants au régime aient accès à des renseignements clairs et objectifs sur les risques et les avantages des différentes possibilités de placement. Lorsqu'une norme harmonisée pour la divulgation des placements sera adoptée, elle permettra de combler les lacunes dans l'information des consommateurs signalées dans le rapport Stromberg.

- ***Compétences exigées des planificateurs financiers.*** En Ontario, la CSFO et la CVMO ont consulté leurs interlocuteurs sur une proposition de norme de compétence uniforme pour les personnes qui se présentent comme des fournisseurs de conseils en planification financière.

- ***Norme nationale harmonisée pour la formation des agents d'assurance-vie.*** La CSFO a fait partie, avec le CCRRA et les *Canadian Insurance Services Regulatory Organizations* (CISRO) d'un groupe de travail responsable de la mise à jour des normes de compétence destinées aux nouveaux agents. Le groupe de travail a proposé des normes de base pour la formation des agents d'assurance-vie, notamment des critères comme l'augmentation des exigences d'entrée et l'établissement d'un cours de formation préalable à la délivrance du permis.

- ***Meilleure information des consommateurs sur les produits d'assurance-vie et d'assurance-maladie.*** Les organismes de réglementation ont convenu que les compagnies d'assurance devraient donner de meilleurs renseignements aux consommateurs sur les risques et les avantages des produits d'assurance-vie et d'assurance-maladie avant d'en conclure l'achat, et que les contrats d'assurance devraient être rédigés en langage simple et accompagnés d'une définition claire de tout terme spécialisé. Un comité de travail du CCRRA élaborera un cadre législatif pour renforcer la protection des consommateurs dans ces secteurs.

- ***Vérification des pratiques des fournisseurs d'assurance-vie et d'assurance-maladie.*** Le CCRRA a élaboré un programme très novateur de vérification des pratiques de l'industrie pour évaluer dans quelle mesure les compagnies d'assurance-vie et d'assurance-maladie installées au Canada respectent les exigences réglementaires et les directives élaborées par l'industrie et dans quelle mesure les processus utilisés par les compagnies réduisent les risques et permettent d'améliorer les résultats. Le programme portera essentiellement sur les pratiques commerciales des assureurs, depuis le traitement des demandes et des plaintes jusqu'à la gestion des opérations et à la souscription des polices. Pour commencer, les assureurs devront remplir tous les ans des questionnaires d'auto-évaluation à soumettre à l'organisme de réglementation qui enverra ensuite des équipes de vérificateurs dans les compagnies pour y procéder à des examens plus approfondis.

Établissement de secrétariats pour l'ACOCRR et le CCRRA

La CSFO a continué à fournir des fonds, des locaux et des ressources en personnel pour soutenir ces organismes nationaux qui travaillent à coordonner et à renforcer la réglementation des assurances et des régimes de retraite dans tout le Canada. Aidés par la CSFO, les deux organismes ont accepté d'établir des secrétariats permanents qui aideront les organismes de réglementation à mieux protéger les intérêts des consommateurs en prenant des initiatives stratégiques pour simplifier et harmoniser les activités dans leurs secteurs respectifs.

Installés dans les locaux de la CSFO, les deux secrétariats deviendront fonctionnels au cours de l'exercice 2000-2001 et seront au service des présidents de leurs organismes respectifs, le financement étant fourni par les territoires de compétence participants. (La portion des coûts de l'Ontario est recouvrée auprès des secteurs réglementés.) Chaque secrétariat emploiera une coordonnatrice ou un coordonnateur des politiques à plein temps et partagera les services d'une coordonnatrice ou d'un coordonnateur administratif à plein temps.

Le programme de l'ACOCRR vise un certain nombre de questions importantes. Par exemple, l'avis général est que l'administration des régimes de retraite, particulièrement les petits régimes et les régimes moyens, a besoin d'amélioration. En consultation avec ses partenaires, l'ACOCRR a étudié une proposition de loi uniforme sur les régimes de retraite soumise par l'Association canadienne des administrateurs de régimes de retraite. Des travaux sont en cours sur un énoncé de principe, des directives d'administration et des instruments communs qui puissent servir de modèle des meilleures pratiques pour l'administration des régimes de retraite et de base à une loi uniforme les concernant. Parmi les autres réalisations, il faut citer une entente concernant l'adoption de cadres uniformes pour le règlement des prestations de retraite et de règles uniformes pour les régimes de retraite flexibles.

L'harmonisation de la réglementation des régimes de retraite est une priorité de l'ACOCRR. L'ACOCRR élabore actuellement les principes d'un modèle de loi sur les régimes de retraite pour aider les gouvernements à entreprendre une réforme législative dans ce secteur complexe. Un certain nombre de principes de base en rapport avec les normes minimales applicables aux régimes de retraite, comme la responsabilité en matière de fiducie et d'acquisition des droits, ont déjà fait l'objet d'un accord. Les travaux sur les autres principes seront terminés au cours des prochains mois.

Dans le cadre d'un autre projet, l'ACOCRR cherche des solutions efficaces à la réglementation des régimes de retraite qui relèvent de plusieurs territoires de compétence, ce qui pose problème depuis longtemps aux employeurs qui ont des exploitations dans plus d'une province.

Le CCRRA fait actuellement porter ses efforts sur deux projets d'harmonisation : une formule de guichet unique pour les dépôts financiers et la classification des différents types d'assurance. Un groupe de travail a élaboré une proposition d'établissement de 19 catégories et définitions harmonisées pour remplacer les 56 classifications différentes actuellement utilisées au Canada.

Encourager la conformité

L'une des principales tâches de la CSFO est de veiller à ce que les secteurs réglementés comprennent leurs obligations aux termes de la loi et gèrent leurs affaires en conséquence. À cette fin, la CSFO a poursuivi une stratégie double, combinant l'application stricte des mesures législatives avec des efforts pour promouvoir la conformité volontaire et réduire l'intervention. Les politiques, les règles et les décisions sont régulièrement publiées et postées dans le site Web où les personnes intéressées peuvent trouver des renseignements complets et à jour. Consciente du fait que le non-respect est souvent lié à une méconnaissance des exigences législatives et réglementaires, la CSFO a renforcé ses fonctions d'encadrement en intensifiant la communication avec les secteurs qu'elle réglemente.

Resserrement de l'application des mesures législatives aux régimes de retraite

La CSFO ne peut surveiller la situation financière des régimes de retraite que si les administrateurs des régimes déposent chaque année des déclarations de renseignements et des rapports d'évaluation actuarielle. Les déficiences de déclaration de la part de certains régimes, malgré les avis répétés de la CSFO, ont été une sérieuse source de préoccupation. La CSFO a élaboré et appliqué un processus aux termes duquel elle poursuit les déficiences de déclaration, exige la conformité et, si nécessaire, intente une action en justice.

Examen des politiques relatives aux régimes de retraite

Avec l'aide de ses partenaires, la CSFO a terminé la première étape d'un examen continu de toutes les politiques publiées qui guident l'application des textes de loi sur les régimes de retraite. Plus de 200 politiques ont été mises à jour, confirmées ou abrogées. Soixante-cinq politiques seront soumises à un second examen. Les initiatives relatives aux politiques sur les régimes de retraite visaient plusieurs problèmes majeurs dans ce domaine : excédent des caisses de retraite, amendements adverses, exigences de divulgation des placements pour les régimes à cotisations déterminées et administration des régimes. De nouvelles formules mieux conçues ont été élaborées aux fins d'utilisation par les répondants des régimes de retraite.

Examen pour les fournisseurs d'assurance-automobile collective

Cette année, la CSFO a élaboré un plan d'examen sur place des compagnies qui vendent des produits d'assurance-automobile à des groupes pour vérifier qu'elles observent les règlements et détecter tout besoin de changement réglementaire.

Renforcer les assises organisationnelles de la Commission

La CSFO s'efforce d'offrir une meilleure protection aux consommateurs et des services de supervision rationalisés et plus efficaces par rapport aux coûts. Cette année, la CSFO a augmenté sa capacité de rendement en cultivant ses ressources humaines, en favorisant l'établissement d'échanges plus productifs avec ses interlocuteurs et en explorant les affinités novatrices au sein de l'organisme.

Perfectionnement de l'équipe de gestion de la CSFO

Le développement des qualités de chef est une priorité à la CSFO. Pour augmenter les rangs des cadres supérieurs, un programme intitulé AVENIR a été lancé en 1998. Les participants ont travaillé en équipes de projet dans des secteurs comme la formation et le perfectionnement, la qualité des services, les valeurs de l'organisation et son image, la culture organisationnelle et le cadre structurel de la CSFO.

Par exemple, l'équipe en charge de la culture organisationnelle a réuni, dans le cadre d'une série de déjeuners-conférences, les membres du personnel de différents secteurs de la CSFO pour leur permettre de se renseigner sur leurs fonctions respectives. L'équipe en charge du cadre structurel a fait le plan d'un manuel électronique complet à l'intention des cadres. Outre les connaissances pratiques qu'ils ont acquises dans le cadre des projets effectués, les participants ont reçu une formation formelle sur les compétences de base en gestion dispensée par des experts dans différents domaines. Les 30 participants qui ont suivi le premier programme AVENIR lui ont assigné une note élevée dans une évaluation de fin d'année. Un grand nombre de suggestions constructives ont été intégrées au programme AVENIR de l'an 2000 qui a entamé sa seconde année avec un effectif de 18 personnes.

Plusieurs programmes continus et nouveaux aident à renforcer les compétences du personnel dans les secteurs réglementés par la CSFO, notamment des possibilités de formation à l'extérieur, comme des partenariats avec l'industrie, et des activités à l'interne. La série populaire de déjeuners-conférences de la CSFO continuera l'année prochaine sous la direction de l'une des équipes du programme AVENIR.

Un bulletin intitulé « *Speakers Forum* », lancé en décembre 1999, présentera des membres du personnel qui se sont distingués dans différents secteurs par leurs réalisations remarquables.

Une formule de financement équitable

La CSFO, qui fonctionne selon les principes de la récupération des coûts, s'efforce de répartir les dépenses de façon équitable entre les secteurs réglementés. Un système comptable est maintenant en place pour suivre les dépenses par secteur. Cette année, la CSFO a publié un document de consultation aux fins d'élaboration d'une structure appropriée d'établissement des cotisations et des droits à payer et, une fois les réponses examinées, a soumis un barème des droits au ministre des Finances.

Renforcement des liens de la CSFO avec ses partenaires

La CSFO touche un éventail varié d'intervenants et de groupes d'intérêt. Leur contribution à l'élaboration des priorités, des politiques et des initiatives de l'organisation est essentielle. À présent, la CSFO travaille avec quelque 36 comités d'intervenants sur différentes questions relatives à la réglementation.

Cette année, la CSFO a mis au point un cadre rationalisé plus efficace et transparent pour les consultations avec l'industrie des services financiers, les consommateurs et les autres parties intéressées. Le nouveau système, qui intégrera un réseau amélioré de comités consultatifs et autres, sera mis en place au cours du prochain exercice.

Pour renforcer encore plus le dialogue, cette année, le Bureau de l'ombudsman a élaboré et mis en œuvre un nouveau système de réponse aux suggestions et aux plaintes concernant les services de la CSFO.

Le Groupe de règlement des différends : une décennie de réussites

Créé en 1990, le Groupe de règlement des différends (GRD) de la CSFO était le premier programme obligatoire de médiation au Canada pour régler les désaccords sur les demandes d'indemnités d'accident légales à la suite d'un accident de véhicule automobile, ainsi que le premier programme à fournir des services d'arbitrage et d'appel à cet égard. Depuis cette époque, le GRD s'est bâti une réputation nationale et internationale pour avoir apporté des possibilités de règlement à toutes les étapes du processus de résolution des désaccords et offert ainsi des solutions plus rapides, moins onéreuses et plus efficaces que les audiences d'arbitrage officielles ou les poursuites devant les tribunaux.

Au cours de la dernière décennie, les services d'arbitrage et d'appel du GRD ont rendu un nombre respectable de décisions. Ces décisions sont postées dans le site Web de la CSFO (www.fsco.gov.on.ca) et peuvent servir de guide au public et à l'industrie des assurances en ce qui concerne le droit à des indemnités d'accident légales ou le montant des indemnités auquel a droit la personne assurée à la suite d'un accident d'automobile. La Cour divisionnaire a essentiellement confirmé ces décisions lors des demandes de révision judiciaire. La tendance actuelle à étendre le rôle des formes de règlement extrajudiciaires, y compris la médiation et l'évaluation indépendante, à une variété de milieux décisionnels, doit beaucoup au travail innovateur du GRD. On trouvera ci-dessous une description de certaines de ses réalisations notables au cours de sa première décennie de fonctionnement.

Encouragement à la médiation

Le GRD offre une gamme complète de services de règlement des différends, parmi lesquels la médiation, l'arbitrage, l'évaluation indépendante ainsi que des variations, révocations et appels au directeur ou à la directrice des arbitrages.

Au cours des dix dernières années, les procédures de médiation du GRD ont évolué de façon notable, ce qui a multiplié les occasions, pour les deux parties au conflit, de parvenir à un règlement avant de chercher une solution arbitrée exécutoire. Par exemple, le processus d'acceptation des demandes de médiation a été restructuré pour clarifier les points en litige et encourager le règlement rapide. L'évaluation indépendante – une autre solution novatrice – est la seconde possibilité si la médiation n'a pas réussi. Elle donne aux parties une opinion impartiale sur les résultats que l'on peut vraisemblablement escompter si la cause va en arbitrage ou est portée devant les tribunaux. La création récente d'une dernière possibilité de discussion en vue d'un règlement avant la date fixée pour l'audience d'arbitrage a donné de très bons résultats. Les arbitres et les médiateurs du GRD peuvent aussi être invités à assister aux conférences de règlement parrainées par les assureurs pour tenter de régler les demandes non résolues avant qu'elle n'entrent dans le système.

Le GRD a réduit régulièrement ses délais d'exécution. Des normes de rendement sont publiées ainsi que des rapports trimestriels à l'intention des personnes intéressées sur les progrès réalisés par rapport aux objectifs.

Dialogue avec les intervenants

Le GRD s'est efforcé d'établir de solides communications avec les communautés qu'il sert. Deux groupes de consultation donnent aux intervenants une voix active dans la mise en forme du système. Le Comité des avocats réunit les avocats et les autres représentants qui déposent des causes ou y répondent dans le cadre du système de règlement des différends.

Le Comité de l'industrie (les compagnies) du GRD comprend des représentants des compagnies d'assurance qui sont généralement des spécialistes des demandes d'indemnités d'accident. Le GRD administre deux services d'écoute téléphonique à l'intention des consommateurs pour répondre aux questions sur la médiation, l'arbitrage et les appels. Une gamme de publications à l'intention des consommateurs expliquant le processus de règlement des différends est à la disposition du public qui peut les trouver dans les compagnies d'assurance ainsi qu'à la CSFO et dans le site Web de la Commission.

Diffusion de l'information

Les membres du personnel du GRD sont très demandés comme conférenciers et formateurs dans leur secteur de spécialisation. Cette année, le GRD et le Barreau du Haut-Canada ont collaboré à l'élaboration d'un programme de diffusion de l'information conçu pour présenter à tous les intéressés un exposé complet du processus du GRD. Le programme a été dispensé dans quatre grandes villes de l'Ontario au cours du printemps et de l'automne de 2000.

Création d'un répertoire des causes

Pour renforcer encore davantage le dialogue et le service, un répertoire des causes soumises est en cours d'élaboration. Cette fonction en ligne offrira aux assureurs un accès sûr à une liste confidentielle de leurs dossiers actifs aux étapes de la médiation, de l'arbitrage des assureurs et des appels. Cela facilitera la gestion des cas mettant en cause des assureurs et donnera l'occasion de régler plus rapidement des dossiers.

La publication du répertoire des cause du Groupe de règlement des différents sera publié peu de temps après l'installation du nouveau systéme d'inscription des demandes de médiation et d'arbitrage prévue pour l'hiver de 2000.

Code des pratiques pour le règlement des différends : un document vivant

Le processus de règlement des différends a évolué de pair avec l'évolution du cadre législatif ainsi que des besoins des intéressés. Le *Code des pratiques pour le règlement des différends* est un guide pratique en langage simple qui explique ce qui est requis de toutes les parties à mesure qu'elles progressent dans le processus de règlement des différends. Le code est mis à jour de façon à intégrer et à expliquer clairement tout changement des politiques et des procédures apporté à la suite d'un nouveau texte de loi ou d'innovations dans la pratique, et offre ainsi un processus transparent aussi bien aux nouveaux utilisateurs qu'aux utilisateurs expérimentés. Le code est posté dans le site Web.

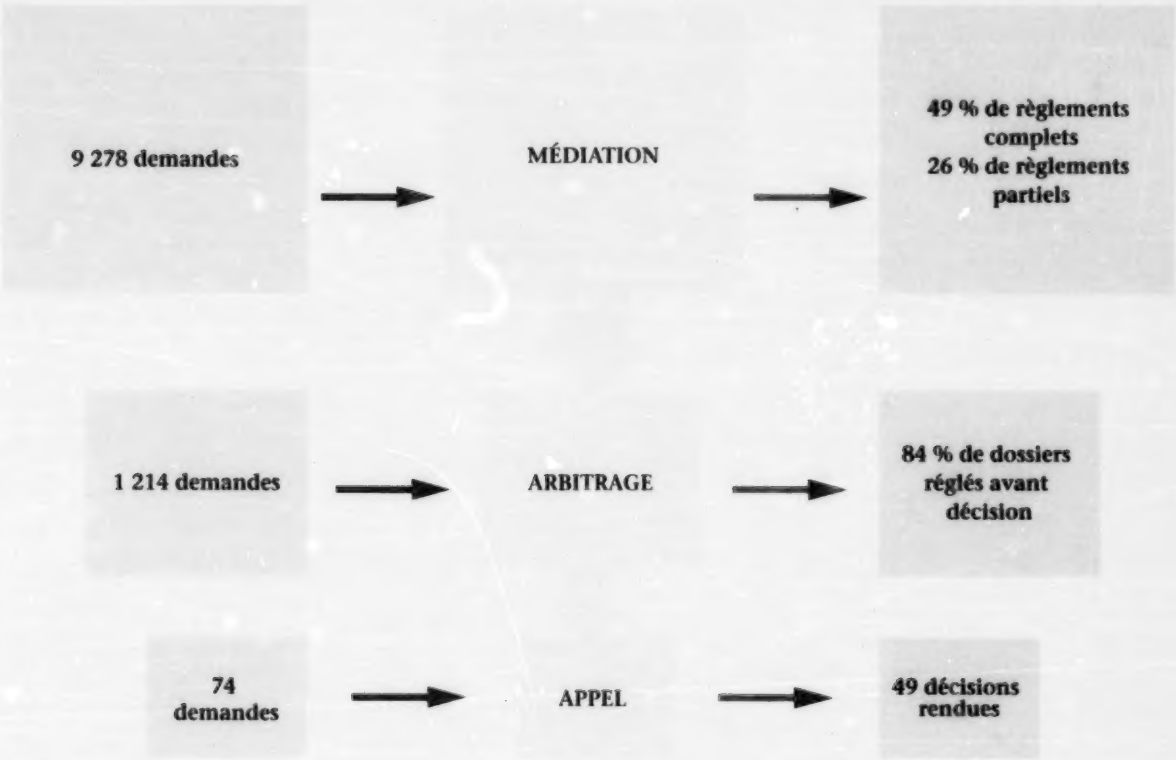
La quatrième édition du code est en voie d'achèvement. L'actuelle révision, déclenchée par les changements apportés récemment à la *Loi sur la Commission des services financiers* et à la *Loi sur l'exercice des compétences légales*, a été effectuée après de longues consultations avec les parties intéressées et les groupes d'utilisateurs. Les modifications et les rajustements permettront de rationaliser le processus de règlement des différends tout en respectant l'engagement de la Commission envers l'intégrité des procédures, l'indépendance et la neutralité. La nouvelle édition étendra les possibilités d'utilisation de l'évaluation indépendante et codifiera d'autres méthodes novatrices de règlement des conflits qui sont déjà en vigueur.

En préparation : le Projet de révision du système de règlement des différends

L'une des raisons du succès du processus de règlement extrajudiciaire des différends de la CSFO a été la volonté de la Commission de le revoir et de l'améliorer sans cesse. Dans son rapport de 1998, l'honorable George W. Adams, C.R. a demandé à la CSFO d'étudier la possibilité d'étendre sa connaissance du règlement extrajudiciaire des différends à d'autres secteurs que la Commission réglemente, et au secteur parapublic.

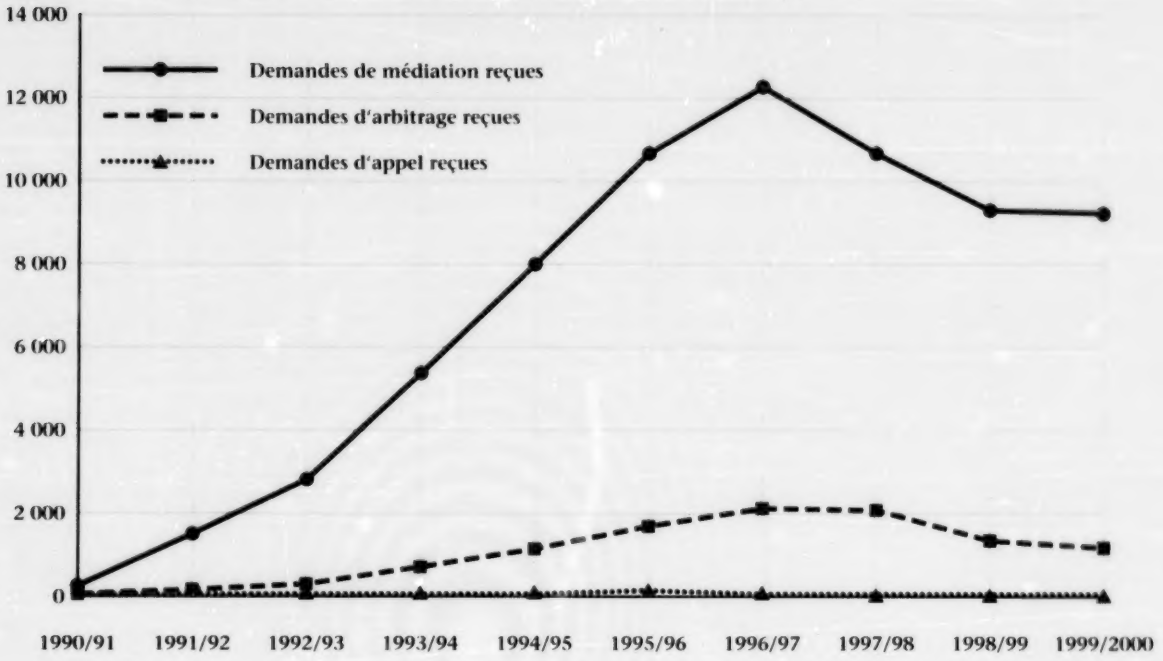
L'extension éventuelle des principes et des processus de règlement extrajudiciaire est le moteur du Projet de révision du système de règlement des différends, créé en décembre 1999. Le projet a pour mandat d'étudier les options possibles et de faire des recommandations pour la mise en œuvre d'un système intégré de services de règlement des différends dans tous les secteurs réglementés par la CSFO. Il examinera également la possibilité d'établissement de liens avec le secteur plus vaste des services financiers et, sur le plan national, avec d'autres organismes de réglementation des services financiers.

Gestion des différends par le Groupe de règlement des différends (1999-2000)



Au cours de l'exercice 1999-2000, 49 % des demandes de médiation ont été réglées complètement alors que 26 % l'ont été partiellement. Les causes qui ne sont pas réglées par la médiation peuvent aller en arbitrage, soit devant la CSFO soit devant une cour ou en arbitrage privé, ou se terminer à cette étap. Au cours de l'exercice 1999-2000, 85 % des causes en arbitrage devant la CSFO furent réglées avant qu'une décision soit prise, tandis que moins de 9 % des demandes d'arbitrage ont nécessité la prise d'une décision. Les 74 causes en appel au cours de cette même période représentent le nombre annuel le plus élevé dont la CSFO a dû s'occuper jusqu'à présent.

Une décennie de services de règlement des différends (1990-2000)



Entre 1990 et 2000, le GRD a administré trois différentes *Annexes sur les indemnités d'accident légales* : le projet de loi 68 (pour les accidents qui se sont produits entre le 22 juin 1990 et le 31 décembre 1993), le projet de loi 164 (pour les accidents qui se sont produits entre le 1er janvier 1994 et le 31 octobre 1996) et le projet loi 59 (pour les accidents qui se sont produits le ou après le 1er novembre 1996).

Le tableau ci-dessus indique la crossance et le volume des activités des unités de médiation, d'arbitrage et d'appel du GRD entre juin 1990 et l'automme de 2000 ainsi que le point culminant en 1996-1997.

Rapport du Bureau de l'ombudsman des assurances

Le Bureau de l'ombudsman des assurances a été créé en novembre 1996 dans le cadre d'un ensemble de réformes destinées à renforcer la protection des consommateurs et leur confiance dans le marché. Le Bureau offre un point d'entrée à guichet unique à la CSFO pour les plaintes non réglées sur les produits d'assurance et les pratiques commerciales des compagnies d'assurance et de leurs agents. Il effectue des enquêtes et tente de régler les plaintes. L'ombudsman peut aussi renvoyer une affaire à la surintendante lorsqu'elle pense qu'une action réglementaire est justifiée.

Pour limiter les enquêtes aux plaintes qui n'ont pas été réglées par les compagnies d'assurance, chaque compagnie est tenue d'avoir un protocole d'instruction des plaintes et de nommer un agent de liaison avec l'ombudsman. On trouvera une liste des agents de liaison des compagnies d'assurance avec l'ombudsman dans le site Web de la CSFO.

L'ombudsman a continué à sensibiliser le public au système d'instruction des plaintes de l'Ontario et au rôle du Bureau dans le cadre d'entrevues avec les médias et de conférences tout au long de l'année. Elle a aussi travaillé à faciliter le dialogue avec les compagnies sur les pratiques de l'industrie en organisant des rencontres deux fois par an avec tous les agents de liaison des compagnies avec l'ombudsman, et participé activement aux efforts déployés pour créer une organisation-cadre qui réunirait tous ses homologues au Canada.

Le Bureau doit étendre le système d'instruction des plaintes à tous les secteurs de la Commission

Cette année, le Bureau a pris le nom de « Bureau de l'ombudsman des assurances » pour témoigner de l'extension prévue de son mandat à l'instruction des plaintes des consommateurs concernant les autres secteurs réglementés par la CSFO : régimes de retraite et établissements de dépôt. Un processus est maintenant en place pour recueillir des données sur les plaintes des consommateurs reçues dans le site Web de la CSFO qui ne concernent pas les assurances. Ces renseignements aideront l'ombudsman à déterminer la meilleure façon de s'assurer qu'un protocole d'instruction des plaintes par l'industrie d'abord est en place pour tous les secteurs réglementés.

Amélioration du protocole d'instruction des plaintes par l'industrie d'abord

Pour renforcer la responsabilité de l'industrie des assurances et souligner le rôle premier qui lui revient dans le processus de règlement des différends, l'ombudsman travaille avec elle à l'élaboration de normes pour les opérations d'instruction des plaintes au sein des compagnies. Dans le cadre de cette initiative, un groupe de travail de l'industrie a contribué à l'élaboration d'un processus de recueil par les compagnies des données sur les plaintes concernant les pratiques commerciales. Le processus sera appliqué à compter de janvier 2001. Le groupe de travail appuie également une seconde initiative qui requerra des compagnies qu'elles préviennent les consommateurs qu'une plainte non réglée peut être soumise au Bureau de l'ombudsman.

L'enquête sur la préparation à l'an 2000 donne des résultats positifs

À l'appui de son engagement à protéger les intérêts des consommateurs, le Bureau a procédé à une enquête auprès des compagnies d'assurance IARD pour vérifier si elles étaient préparées à faire face aux pertes potentielles occasionnées par la préparation à l'an 2000. Les résultats ont indiqué que les compagnies avaient généralement communiqué leurs politiques sur le plan de protection lié à l'an 2000 aux titulaires de polices, agents et courtiers, et avaient pris des mesures pour faire face à l'augmentation prévue des questions et des plaintes.

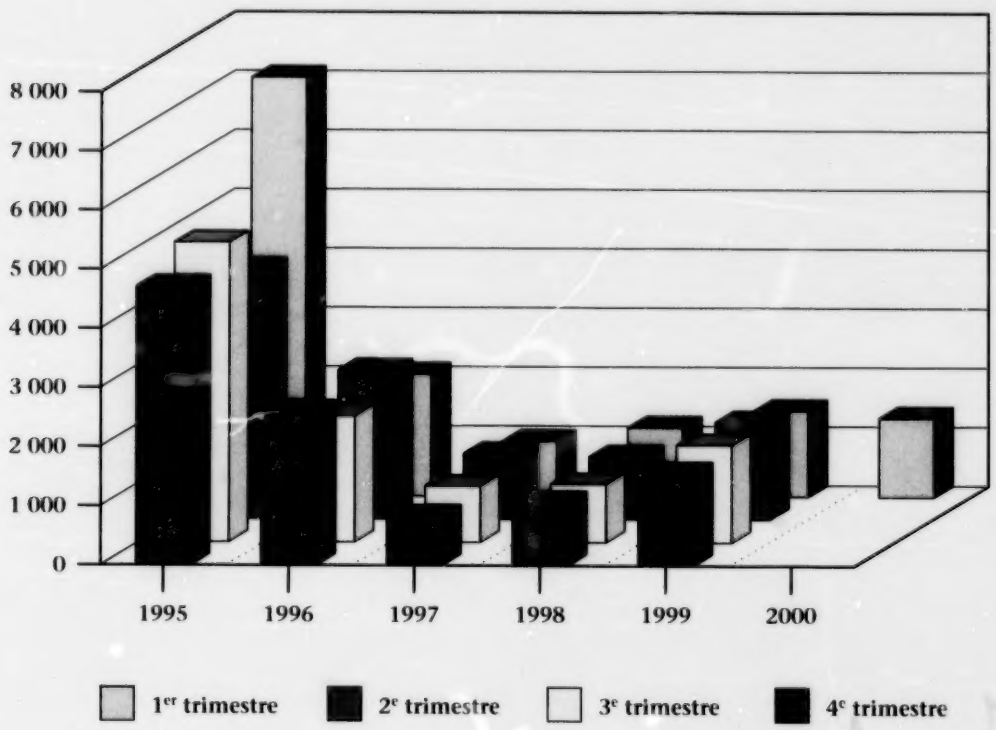
Nouveau comité consultatif des consommateurs

Un nouveau comité consultatif des consommateurs est en cours d'établissement au Bureau de l'ombudsman. Il servira de véhicule principal pour toutes les consultations de la CSFO avec les consommateurs et lancera des initiatives précises pour renforcer l'intégrité des pratiques du marché.

Majorité des plaintes réglées au niveau de l'industrie

Au cours de l'exercice financier 1999-2000, le Bureau de l'ombudsman a été saisi de 6 539 plaintes en provenance de toutes les sources concernant les pratiques commerciales des compagnies d'assurance ou de leurs agents. Le nombre de plaintes est resté relativement stable à ce niveau au cours des dernières années, par contraste avec le record de plus de 46 000 plaintes en 1994 – deux ans avant la création du Bureau de l'ombudsman et du protocole d'instruction des plaintes par l'industrie d'abord.

Plaintes déposées auprès du Bureau de l'ombudsman



Traitement des plaintes

Plaintes déposées par téléphone

Quatre-vingt-trois pour cent des plaintes des consommateurs ont été reçues par téléphone. Le Bureau de l'ombudsman s'efforce de régler les plaintes et de répondre aux préoccupations des consommateurs en fournissant des éclaircissements, des renseignements ou des explications sur les pratiques des compagnies d'assurance. Lorsque les plaintes ne peuvent pas être réglées par téléphone, les procédures de dépôts de plaintes écrites auprès du Bureau de l'ombudsman sont expliquées.

Plaintes écrites

Dix-sept pour cent des plaintes ont été déposées par écrit. Parmi celles-ci, 61 pour 100 n'avaient pas été soumises au système d'instruction des plaintes de la compagnie d'assurance et ont été renvoyées à l'agent de liaison avec l'ombudsman de la compagnie. Seulement 15 pour 100 des dossiers renvoyés à l'industrie sont revenus non réglés au Bureau de l'ombudsman.

Enquêtes de l'ombudsman

À l'issue des enquêtes effectuées par l'ombudsman, les pratiques commerciales des compagnies ont été trouvées acceptables dans 77 pour 100 des cas. Dans 12 pour 100 des cas, la compagnie a modifié sa position à la suite de nos recommandations. Un pour cent des plaintes a été renvoyé à la surintendante pour action réglementaire possible. Les 10 pour 100 restants des causes soit ne relevaient pas de notre compétence, soit ont été retirées, jugées frivoles ou incomplètes.

Inconduite des agents et des experts d'assurance

Le Bureau a reçu 186 plaintes et rapports écrits en provenance des compagnies d'assurance concernant les pratiques des agents titulaires d'un permis. Dans 96 cas, il a été conclu qu'il y avait des motifs pour recommander une action réglementaire. Les pratiques professionnelles des agents ont été jugées acceptables dans 86 cas. Les causes restantes soit ne relevaient pas de notre compétence, soit étaient incomplètes ou ont été retirées.

Enquêtes générales

L'ombudsman a effectué 47 enquêtes générales sur les pratiques commerciales des compagnies d'assurance. La majorité de ces enquêtes portaient sur les pratiques de commercialisation des assureurs. En outre, l'ombudsman a procédé à deux enquêtes sur des secteurs particuliers. Les compagnies d'assurance IARD ont été examinées pour déterminer comment elles avaient communiqué avec les titulaires de polices, les agents et les courtiers sur le plan de protection lié au passage à l'an 2000 et si elles avaient pris des mesures pour faire face à l'augmentation prévue des demandes de renseignements et des plaintes. L'ombudsman a également effectué un sondage annuel sur la satisfaction des consommateurs en matière d'assurance-automobile, lequel aide les consommateurs à comparer les niveaux de service lorsqu'ils sont à la recherche d'assurance-automobile.

Rapport du Tribunal des services financiers et sommaire des audiences

Le Tribunal des services financiers est un organisme d'arbitrage indépendant qui tient audience sur certaines décisions et ordonnances réglementaires de la surintendante des services financiers. Le mandat du Tribunal est d'offrir un examen spécialisé qui soit accessible, rapide et impartial. Le Tribunal se réunit tous les trimestres. Ses procédures sont guidées par les *Règles provisoires de pratique et de procédure* et les *Instruction(s) relative(s) à la pratique* qui ont été adoptées après d'importantes consultations avec les secteurs réglementés. En mars 2000, le Tribunal était composé de douze membres, y compris la présidente et deux vice-présidents.

Changements aux cours de l'année

Le Tribunal revoit actuellement ses règles de pratique et procédure avec l'aide du Comité consultatif juridique du TSF qui a été créé pour donner des conseils au Tribunal sur le processus d'arbitrage. Le comité a fait certaines recommandations concernant des révisions et des modifications précises à apporter aux règles et continuera à travailler avec le Tribunal pendant le présent exercice. Des mesures du rendement et des normes de service pour les processus d'arbitrage du Tribunal sont également en cours d'élaboration. Les travaux continuent en vue d'offrir une formation continue aux membres du Tribunal.

Membres du Tribunal (au 31 mars 2000)

M^me^ Martha Milczynski est présidente du Conseil et du Tribunal des services financiers. M^me^ Milczynski est l'une des associées de l'étude d'avocats Gowling, Lafleur Henderson. Elle a obtenu un baccalauréat ès arts à l'Université de Toronto en 1981 ainsi qu'un baccalauréat en droit à l'*Osgoode Hall Law School* en 1987 et a été admise au barreau de l'Ontario en 1989.

M^me^ Milczynski se spécialise dans le domaine des régimes de retraite et des avantages sociaux et exerce également le droit du travail et de l'emploi comme avocate plaidante. Elle a été membre du Comité consultatif juridique de la CRRO, de la direction de la section des pensions et avantages sociaux de l'Association du Barreau canadien – Ontario (ABCO) et est actuellement membre du Conseil régional ontarien de L'Institut canadien de la retraite et des avantages sociaux, de l'*International Foundation of Employee Benefits Plan*, et de l'*International Pension and Employee Benefits Lawyers Association*.

M^me^ Milczynski siège au comité de rédaction de *Pension Planning* (Federated Press) et a déjà collaboré au bulletin de l'ABCO sur les pensions et les avantages sociaux. Elle a écrit en outre un certain nombre d'articles sur les pensions, en particulier sur les responsabilités et les obligations fiduciaires.

M^me^ Kathryn M. Bush est vice-présidente du Conseil et du Tribunal des services financiers. M^me^ Bush est une associée de l'étude d'avocats Blake, Cassels & Graydon. Elle a obtenu un baccalauréat en droit à l'*Osgoode Hall Law School* en 1982 et a été admise au barreau de l'Ontario en 1984. M^me^ Bush se spécialise dans le domaine des régimes de retraite, des avantages sociaux et de la fiscalité.

Elle poursuit à titre de membre du Tribunal des services financiers le mandat que lui avait confié la CCRO. D'abord nommée membre de la CCRO en juin 1993 avec un mandat de trois ans, elle a été reconduite dans ses fonctions avec un mandat de trois ans en juin 1996, puis un mandat d'un an le 29 avril 1999. Elle a été nommée vice-présidente de la CCRO en mai 1997, vice-présidente par intérim du Conseil et du Tribunal en janvier 1999 et vice-présidente en octobre 1999. En mai 2000, M^me^ Bush a été reconduite dans ses fonctions de vice-présidente avec un mandat de deux ans.

M^me^ Bush a écrit de nombreux articles concernant les pensions et les avantages sociaux ainsi que les impôts sur le revenu. Elle est membre de l'Association canadienne d'études fiscales, de l'Association du Barreau canadien et de l'Institut canadien de la retraite. Elle a été rédactrice adjointe du bulletin de l'ABCO sur les pensions et les avantages sociaux et a donné pendant plusieurs années le cours de formation professionnelle au Barreau du Haut-Canada ainsi que des cours de formation juridique permanente. En outre, elle a présidé de nombreuses conférences au Canada et y a pris la parole.

M. Colin McNairn a été nommé vice-président du Conseil et du Tribunal des services financiers en juillet 1998 avec un mandat de trois ans. Ex-associé de l'étude d'avocats Fraser Milner, à Toronto, M. McNairn exerçait alors le droit commercial et le droit des sociétés et il se spécialisait dans les services financiers, principalement l'assurance.

M. McNairn détient un baccalauréat ès art de l'Université McMaster, un baccalauréat en droit de l'Université Western Ontario et une maîtrise en droit de l'Université Harvard. Il a enseigné le droit à l'Université de Toronto de 1967 à 1975, jusqu'à ce qu'il se joigne à l'étude Fraser & Beatty, rebaptisée en 1975 Fraser Milner. Il est l'auteur et le co-auteur de plusieurs livres portant sur le droit constitutionnel ainsi que sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, et il publie chaque année *Consolidated Insurance Companies Act of Canada, Regulations and Guidelines* (Carswell).

M. McNairn a été directeur du Projet de révision des mesures législatives en matière d'assurances de l'Ontario, dont le rapport intitulé *Pour assurer l'avenir* a été publié en 1991, et directeur de la recherche pour le Comité parlementaire sur les droits à l'égalité, qui a publié le rapport *Égalité pour tous* en 1985.

M. Louis Erlichman poursuit à titre de membre du Tribunal des services financiers le mandat que lui avait confié la CRRO. M. Erlichman a été nommé membre de la CCRO en juin 1998 avec un mandat de six mois et reconduit dans ses fonctions de membre du Tribunal des services financiers en décembre 1998 pour une période de trois ans. Il est directeur de la recherche canadienne à l'Association internationale des machinistes et des travailleurs de l'aérospatiale depuis 1978. Cette association représente quelque 55 000 travailleurs canadiens œuvrant dans divers secteurs au pays. M. Erlichman fournit un soutien à la recherche sur les questions économiques, la négociation collective, les régimes de retraite, les avantages sociaux et d'autres questions aux sections locales et aux employés de l'association partout au pays.

Entre 1987 et 1995, M. Erlichman a été président du Conseil consultatif du Régime de pensions du Canada, qui conseillait le ministre fédéral responsable sur les questions touchant le Régime de pensions du Canada. Il est diplômé en économie de l'Université de Toronto et de la *London School of Economics*. Avant de se joindre à l'association, M. Erlichman a travaillé pour le gouvernement fédéral ainsi qu'en Ouganda et en Tanzanie à titre de conseiller économique.

M. Bill Forbes poursuit à titre de membre du Tribunal des services financiers le mandat de trois ans que lui avait confié le CRRO le 25 mars 1998. Depuis septembre 1991, M. Forbes occupe le poste de directeur, Pensions, investissements et assurances à l'Université Queen's de Kingston. Auparavant, il était vice-président de Towers Perrin, à Toronto. M. Forbes est un *fellow* de l'Institut canadien des actuaires et un analyste financier agréé.

M^me^ Heather Gavin a été nommée membre du Tribunal des services financiers le 13 janvier 1999, avec un mandat de trois ans. M^me^ Gavin occupe actuellement le poste d'administratrice des services centraux au Syndicat des employés et employées de la fonction publique de l'Ontario (SEEPO).

M^me^ Gavin est entrée au service du SEEPO il y a dix ans et y a exercé différentes fonctions dans le domaine des régimes de retraite et des avantages sociaux. Elle a présidé le régime de retraite HOPP de 1993 à 1994 et a occupé le poste de fiduciaire de la Fiducie du régime de retraite du SEEPO depuis 1995. Par le passé, elle a été membre du comité de la retraite de la Fédération du travail de l'Ontario et du Syndicat national des employées et employés généraux du secteur public. M^me^ Gavin a été membre du conseil régional de l'Ontario de L'Institut canadien de la retraite et des avantages sociaux et de l'association Centraide de Burlington et de Hamilton/Wentworth.

M^me^ Elizabeth Greville a été reconduite dans ses fonctions de membre du Tribunal des services financiers en janvier 1999 avec un mandat de trois ans. Elle a été nommée membre du CRRO en février 1996 avec un mandat de trois ans. Elle est conseillère principale chez Towers Perrin.

Auparavant, elle avait occupé les postes d'avocate-conseil adjointe, Pensions et finances, à Ontario Hydro, et d'associée à l'étude William M. Mercer Limitée à Toronto et à Londres. M^me^ Greville a un baccalauréat ès arts spécialisé de l'Université de la Colombie-Britannique et un baccalauréat en droit de l'*Osgoode Hall Law School*.

M. Joseph P. Martin a été nommé membre du Tribunal des services financiers en juillet 1998, avec un mandat de trois ans. M. Martin a un baccalauréat spécialisé en commerce de l'Université Western Ontario; il a également le titre de comptable agréé. Il s'est retiré de ses fonctions de chef de la direction de *The Cooperators Group of Companies*.

Auparavant, il avait occupé le poste de vice-président des produits de consommation dans la filiale canadienne d'une grande multinationale ainsi que le poste de chef des finances et vice-président de *The Cooperators*. M. Martin a siégé au conseil d'administration de compagnies d'assurance comme l'Association des assureurs et la Société d'indemnisation en matière d'assurances IARD. Il a également participé au vaste mouvement des coopératives et des *credit unions*, y compris en qualité de directeur de *Co-operative Trust* et de la Centrale des caisses de crédit du Canada.

M. Christopher (Kit) S. Moore a été nommé membre du Tribunal des services financiers le 1er juillet 1998, avec un mandat de trois ans. M. Moore a occupé les fonctions de président de la CRRO du 24 mars 1997 au 30 juin 1998. Il a été nommé membre de la CRRO le 8 juin 1994, date qui coïncide avec sa retraite comme actuaire principal des pensions au sein d'une société canadienne nationale d'experts-conseils.

Auparavant, il avait été responsable de la consultation sur les régimes de retraite dans une autre grande société d'experts-conseils du Canada et occupé divers postes actuariels dans une grande compagnie d'assurance canadienne pendant 20 ans. M. Moore a présidé l'Institut canadien des actuaires et œuvre encore activement au sein de la profession.

Mme Judith E. Robinson poursuit à titre de membre du Tribunal des services financiers le mandat de trois ans que lui avait confié la CCRO en mai 1997. Mme Robinson a travaillé chez George Weston Limited entre 1980 et 1999 où le dernier poste qu'elle a occupé était celui de directrice principale, Pensions et avantages sociaux, et a été fiduciaire d'un certain nombre de régimes de retraite et d'avantages sociaux gérés paritairement. Elle continue à faire partie du conseil des services d'administration *Prudent Benefits*. Elle occupait aussi le poste de conseillère sur les pensions chez William M. Mercer Limitée, et a travaillé dans les services d'actuariat et d'investissement de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers.

Mme Joyce A. Stephenson poursuit à titre de membre du Tribunal des services financiers le mandat de trois ans que lui avait confié la CRRO en octobre 1992. Le mandat de Mme Stephenson a été reconduit en octobre 1995 pour trois ans et renouvelé de nouveau en novembre 1998 à titre de membre du Tribunal des services financiers.

Mme Stephenson est directrice des régimes de retraite aux Aliments Maple Leaf Inc., entreprise à laquelle elle s'est jointe en 1998, après avoir été pendant 16 ans au service de *Standard Life* à Montréal et Toronto. Elle a été directrice de l'Association canadienne des administrateurs de régimes de retraite (ACARR) et membre du conseil régional de l'Ontario de L'Institut canadien de la retraite et des avantages sociaux. Elle a présidé le comité des avantages sociaux de la Société canadienne du cancer et est membre du comité consultatif de rédaction de *Benefits Canada*.

M. David E. Wires poursuit à titre de membre du Tribunal des services financiers le mandat de trois ans que lui avait confié la CCRO en février 1997 puis, pour une nouvelle période de trois ans, le 8 décembre 1999. M. Wires est un associé de l'étude d'avocats McCague, Wires, Peacock, Borlack, McInnis & Lloyd. Il est avocat à la Cour supérieure de justice, à la Cour d'appel de l'Ontario, devant des tribunaux administratifs et des groupes d'arbitrage commercial de la province.

RAPPORT DU TRIBUNAL DES SERVICES FINANCIERS ET SOMMAIRE DES AUDIENCES

TRIBUNAL DES SERVICES FINANCIERS

SOMMAIRE DES AUDIENCES – du 1er avril 1999 au 31 mars 2000

Audiences/parties	**Nature de l'audience**	**Dates pertinentes : Date de demande d'une audience ou d'une conférence préparatoire à l'audience et dates des audiences**	**Résultats**
Dossier P-0013 du TSF **Régime de retraite des employés de Monsanto Canada Inc., numéro d'enregistrement 341230** **Demandeur :** Monsanto Canada Inc. **Mis en cause :** Surintendante des services financiers; L'Association canadienne des administrateurs de régimes de retraite; un groupe des employés de Monsanto mis à pied	***Loi sur les régimes de retraite*** Demande d'audience relative à l'avis de proposition de la surintendante du 30 novembre 1998 de refuser l'approbation d'un rapport de liquidation partielle.	Demande d'audience : le 31 décembre 1998 CPA : le 7 avril 1999 Audience sur les questions de compétence : le 2 juin 1999 CPA : le 23 septembre 1999 Audiences sur le fond : du 10 au 12 janvier, du 7 au 11 février 2000	Affaire en cours.
Dossier P-0015 du TSF **Régime de retraite des employés salariés des Industries Cooper (Canada) Inc. – Régime A, numéro d'enregistrement 240622** **Demandeur :** Les Industries Cooper (Canada) Inc. **Mis en cause :** Surintendante des services financiers; anciens employés de l'usine Cooper de Port Hope	***Loi sur les régimes de retraite*** Demande d'audience relative à l'avis de proposition de la surintendante du 2 juillet 1998 de liquider partiellement le régime.	Demande d'audience : le 14 août 1998 CPA : le 26 octobre 1998	Demande retirée le 3 mars 1999. L'avocat des membres actuels et des anciens membres du régime a demandé au Tribunal d'ordonner à Cooper de payer des frais de 3 500 $. Le Tribunal a rejeté cette demande pour les motifs indiqués dans sa décision écrite du 6 avril 1999.
Dossier I-0039 du TSF **St. Laurent Surety Company Inc.** **Demandeur :** Martin Vaillancourt, St. Laurent Surety Company Inc. **Mis en cause :** Surintendante des services financiers	***Loi sur les assurances*** Demande d'audience relative à l'avis de proposition d'ordonnance de la surintendante du 16 février 1999 à l'effet de cesser toute activité en vertu de l'article 441.	Demande d'audience : le 16 mars 1999 CPA : le 29 avril 1999	Demande retirée le 26 avril 1999.

Audiences/parties	**Nature de l'audience**	**Dates pertinentes : Date de demande d'une audience ou d'une conférence préparatoire à l'audience et dates des audiences**	**Résultats**
Dossier P0045 du TSF **Régime de retraite de joueurs de la Ligue nationale de hockey, numéro d'enregistrement 353623** **Demandeur :** Société de pension de la Ligue nationale de hockey **Mis en cause :** Surintendante des services financiers	***Loi sur les régimes de retraite*** Demande d'audience relative à l'avis de proposition de la surintendante en date du 3 mars 1999.	Demande d'audience : le 8 avril 1999	Demande retirée le 8 décembre 1999.
Dossier P0051 du TSF **Régime de retraite des employés de Rockwell Automation Canada Inc., numéro d'enregistrement 292946** **Demandeur :** Rockwell Automation Canada Inc. **Mis en cause :** Surintendante des services financiers	***Loi sur les régimes de retraite*** Demande d'audience eu égard au transfert de l'actif et du passif.	Demande d'audience : le 18 mai 1999 CPA : le 6 juillet 1999	Ajournée *sine die* le 6 juillet 1999.
Dossier I0052 du TSF **George Fraser** **Demandeur :** George Fraser **Mis en cause :** Surintendante des services financiers	***Loi sur les assurances*** Appel de la décision de la surintendante de suspendre pendant une période de 30 jours le permis de l'agent pour non-conformité aux exigences en matière de formation continue.	Avis d'appel : le 14 mai 1999 CPA : le 20 mai 1999 Audiences : les 21 et 29 juin 1999 Motif de la décision : le 7 juillet 1999	Ordonné que la décision eu égard au demandeur en date du 29 avril 1999 soit modifiée pour que le permis de niveau II d'agent d'assurance-vie du demandeur soit suspendu pendant une semaine à compter du 12 juillet 1999.
Dossier P0054 du TSF **Régime de retraite de l'Institut d'études pédagogiques de l'Ontario, numéro d'enregistrement 353854** **Demandeur :** Conseil d'administration de l'Université de Toronto **Mis en cause :** Surintendante des services financiers; Métallurgistes unis d'Amérique; ancienne association professionnelle de l'IEPO; Association des professeurs de l'Université de Toronto (UTFA)	***Loi sur les régimes de retraite*** Demande d'audience eu égard à l'avis de proposition de la surintendante en date du 30 avril 1999 de liquider partiellement le régime.	Demande d'audience : le 1er juin 1999 CPA : le 17 septembre 1999 Audience : les 1 à 4 et 10 et 11 mai 2000	Affaire en cours.

Audiences/parties	Nature de l'audience	Dates pertinentes : Date de demande d'une audience ou d'une conférence préparatoire à l'audience et dates des audiences	Résultats
Dossier P0055-1999 du TSF **Régime de retraite II des Emballages Consumers Inc., numéro d'enregistrement 998682 « Remplaçants »** **Demandeur :** Emballages Consumers Inc. **Mis en cause :** Surintendante des services financiers; Métallurgistes unis d'Amérique	***Loi sur les régimes de retraite*** Demande d'audience eu égard à l'avis de proposition de la surintendante du 30 avril 1999 visant à ordonner au demandeur d'accepter certains membres des Emballages Consumers Inc. comme participants au régime.	Demande d'audience : le 18 juin 1999 CPA : le 19 août 1999 Conférence de règlement : le 14 octobre 1999 et le 14 décembre 1999	Un accord de règlement a été conclu. Le demandeur a retiré sa demande d'audience le 15 décembre 1999.
Dossier P0058-1999 du TSF **Régime de retraite des employés salariés (Consumer Foods) de General Mills Canada Inc., numéro d'enregistrement 342402** **Demandeur :** General Mills Canada, Inc. **Mis en cause :** Surintendante des services financiers	***Loi sur les régimes de retraite*** Demande d'audience eu égard à l'avis de proposition de la surintendante en date du 19 mai 1999 de liquider partiellement le régime.	Demande d'audience : le 30 juin 1999	Ajournée *sine die* le 31 août 1999.
Dossier P0059-1999 du TSF **Régime de retraite des Journaliers du Centre et de l'Est du Canada, numéro d'enregistrement 573188** **Demandeur :** Conseil d'administration du Régime de retraite des Journaliers du Centre et de l'Est du Canada **Mis en cause :** Surintendante des services financiers	***Loi sur les régimes de retraite*** Demande d'audience eu égard à l'avis de proposition de la surintendante daté du 18 mai 1999.	Demande d'audience : le 15 juin 1999	Ajournée *sine die* le 18 août 1999.
Dossier P0060-1999 du TSF **Régime de retraite des enseignantes et des enseignants de l'Ontario (M^me^ Anne Stairs), numéro d'enregistrement 345785** **Demandeur :** Conseil du régime de retraite des enseignantes et des enseignants de l'Ontario **Mis en cause :** Surintendante des services financiers; M^me^ Anne Stairs	***Loi sur les régimes de retraite*** Demande d'audience eu égard à l'avis de proposition de la surintendante du 6 mai 1999 d'ordonner au demandeur de se conformer à l'article 51 et au paragraphe 48 (13) et de verser à M^me^ Anne Stairs des montants ou des prestations aux termes d'un contrat familial.	Demande d'audience : le 16 juin 1999 CPA : le 21 juillet 1999; le 31 août 1999 Audience : le 27 mars 2000	Décision en attente.

Audiences/parties	**Nature de l'audience**	**Dates pertinentes : Date de demande d'une audience ou d'une conférence préparatoire à l'audience et dates des audiences**	**Résultats**
Dossier P0063-1999 du TSF **Régime de retraite des fonctionnaires de l'Ontario (M. David Horgan), numéro d'enregistrement 208777** **Demandeur :** M. David Horgan **Mis en cause :** Surintendante des services financiers	***Loi sur les régimes de retraite*** Demande d'audience eu égard à une lettre de la Direction des régimes de retraite au demandeur indiquant que l'administrateur du régime agit en conformité avec le paragraphe 80 (3).	Demande d'audience : le 10 août 1999 CPA : le 24 septembre 1999 Audience sur les questions de compétence : le 6 décembre 1999	Le Tribunal a jugé qu'il n'avait pas compétence pour poursuivre. Les motifs de la décision ont été indiqués le 27 mars 2000.
Dossier P0068-1999 du TSF **Régime de retraite II des Emballages Consumers, numéro d'enregistrement 998682** **« Prestations acquises »** **Demandeur :** Emballages Consumers Inc. **Mis en cause :** Surintendante des services financiers; Métallurgistes unis d'Amérique	***Loi sur les régimes de retraite*** Demande d'audience eu égard à l'avis de proposition de la surintendante du 30 avril 1999 de refuser l'approbation d'un rapport de liquidation partielle.	Demande d'audience : le 18 juin 1999 CPA : le 19 août 1999 Conférence de règlement : le 31 janvier 2000	Demande retirée le 1er mars 2000.
Dossier I0069-1999 du TSF **Michael Krupa** **Demandeur :** Michael Krupa **Mis en cause :** Surintendante des services financiers	***Loi sur les assurances*** Appel d'une décision du 28 juillet 1999 de la surintendante en vertu du paragraphe 393 (10.2).	Avis d'appel : le 27 août 1999	Demande retirée le 21 septembre 1999.
Dossier I0070-1999 du TSF **George Parubchak** **Demandeur :** George Parubchak **Mis en cause :** Surintendante des services financiers	***Loi sur les assurances*** Appel d'une décision du 26 juillet 1999 de la surintendante en vertu du paragraphe 393 (10.2).	Avis d'appel : le 27 août 1999	Demande retirée le 28 septembre 1999.
Dossier P0071-1999 du TSF **Régime de retraite des fonctionnaires/Régime de retraite des employés municipaux de l'Ontario (Gerry Menard)** **Demandeur :** Gerald Menard **Mis en cause :** Surintendante des services financiers	***Loi sur les régimes de retraite*** Audience eu égard à une plainte du demandeur relative au Régime de retraite des fonctionnaires et au Régime de retraite des employés municipaux de l'Ontario.	Demande d'audience : le 16 décembre 1999 CPA : le 21 février 2000	Le 21 février 2000, l'affaire a été ajournée *sine die*.

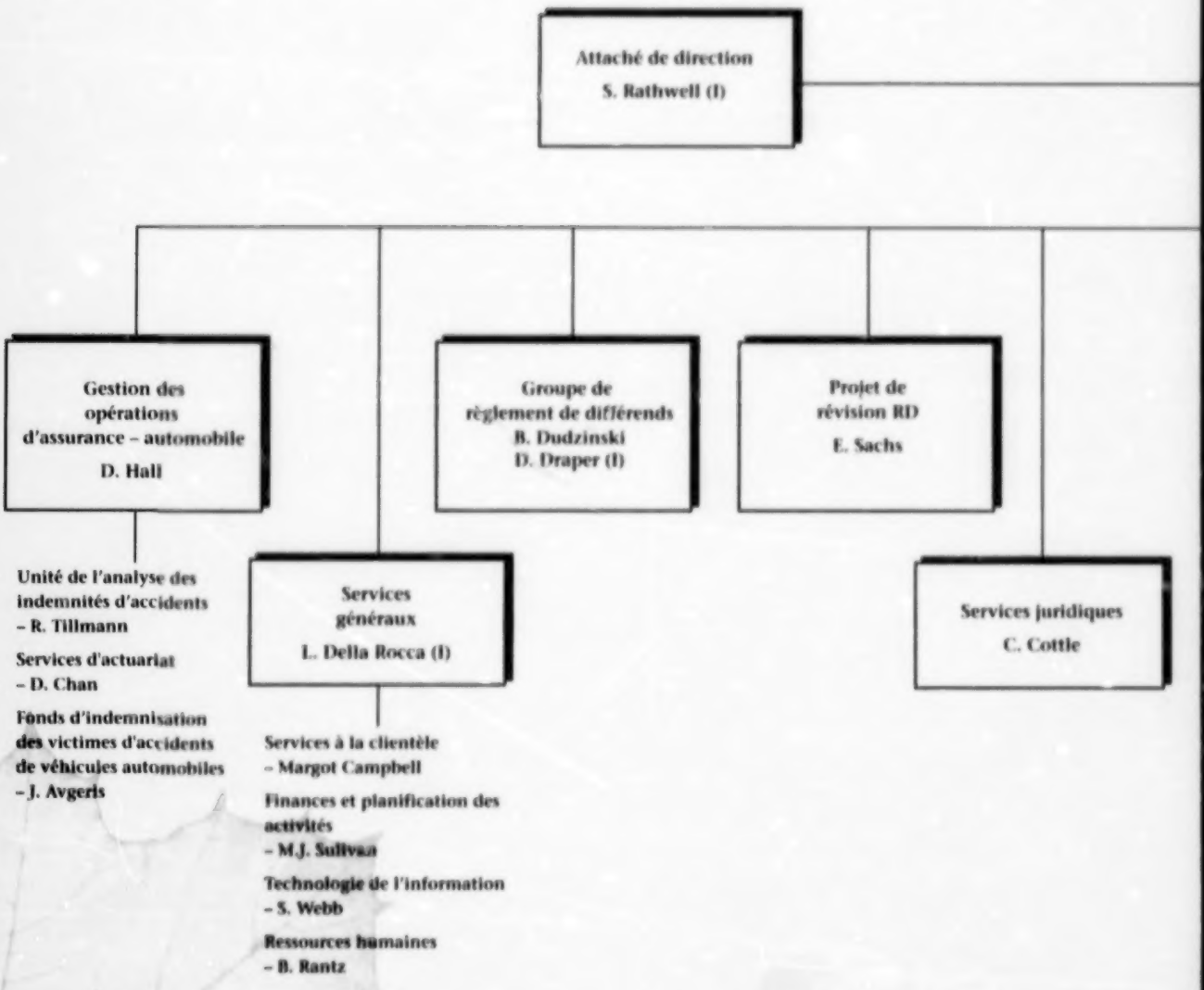
Audiences/parties	Nature de l'audience	Dates pertinentes : Date de demande d'une audience ou d'une conférence préparatoire à l'audience et dates des audiences	Résultats
Dossier M0073-1999 du TSF **Sussman Mortgage Funding Inc.** **Demandeur :** Sussman Mortgage Funding Inc. **Mis en cause :** Surintendante des services financiers	***Loi sur les courtiers en hypothèques*** Demande d'audience eu égard à l'avis de proposition de la surintendante d'annuler l'inscription pour non-conformité aux exigences en matière de divulgation et de responsabilité.	Demande d'audience : le 7 septembre 1999 CPA : le 29 octobre 1999; le 18 janvier 2000 Motion de conditions provisoires : les 11 et 23 novembre 1999 Conférence de règlement : le 14 décembre 1999 Audience sur le fond : les 8 et 9 février; 9 mai; 6 et 7 juin	Affaire en cours.
Dossier P0076-1999 du TSF **Consumers' Gas Ltd.** **Demandeur :** Consumers' Gas Company Ltd. **Mis en cause :** Surintendante des services financiers; un groupe d'anciens employés comprenant le Telesis Group	***Loi sur les régimes de retraite*** Demande d'audience eu égard à l'avis de proposition de la surintendante en date du 19 août 1999 de refuser une liquidation partielle.	Demande d'audience : le 20 septembre 1999 CPA : les 5 novembre 1999, 2 décembre 1999, 3 avril 2000	Affaire en cours.
Dossier M0079-1999 du TSF **753301 Ontario Limited o/a Quinte Mortgage Network et The Mortgage Merchant** **Demandeur :** 753301 Ontario Limited o/a Quinte Mortgage Network et The Mortgage Merchant **Mis en cause :** Surintendante des services financiers	***Loi sur les courtiers en hypothèques*** Demande d'audience eu égard à l'avis de proposition de la surintendante d'annuler l'inscription.	Demande d'audience : le 29 septembre 1999 CPA : le 24 novembre 1999	Compte rendu du règlement et retrait déposés le 11 février 2000.

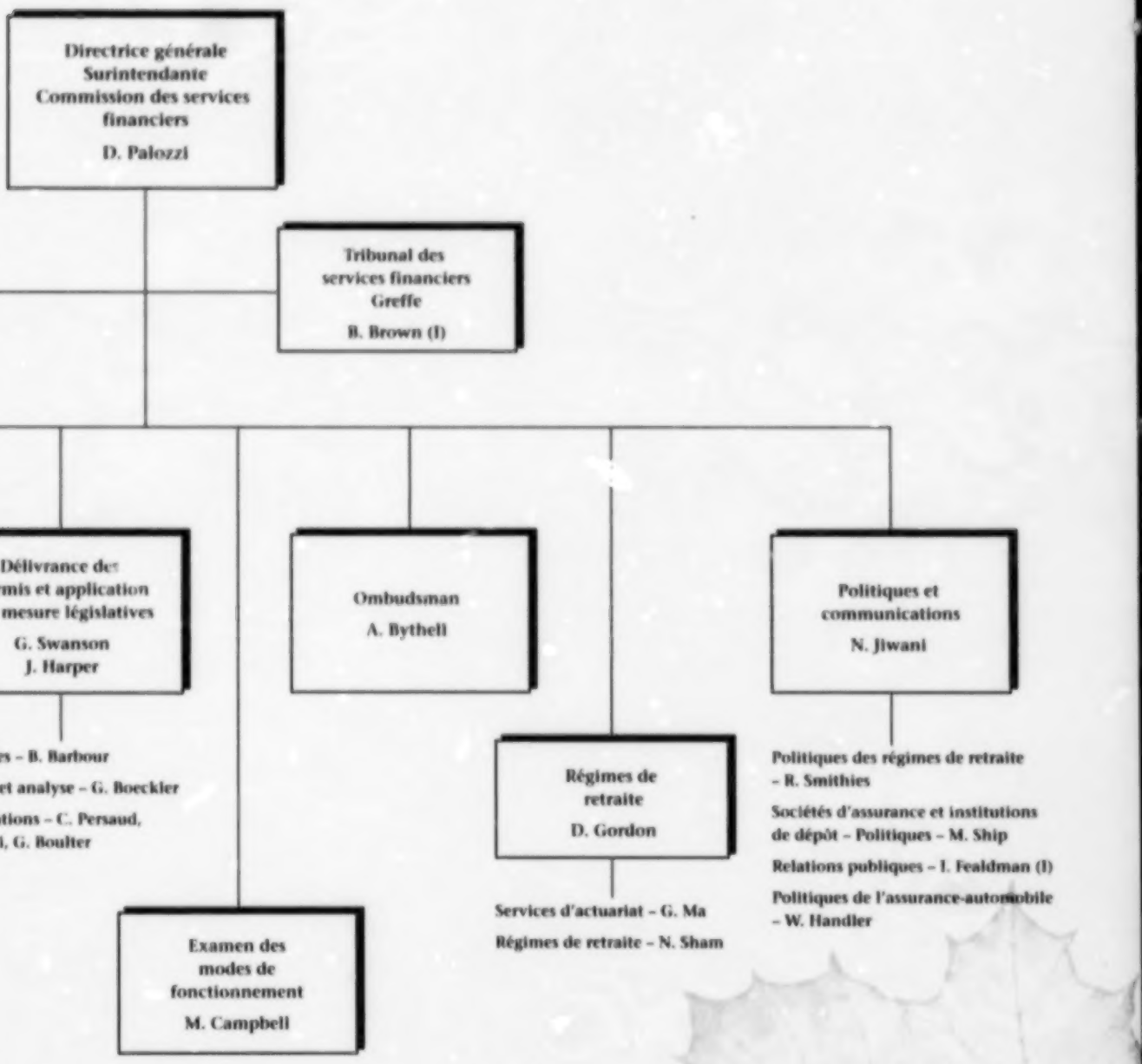
Audiences/parties	**Nature de l'audience**	**Dates pertinentes : Date de demande d'une audience ou d'une conférence préparatoire à l'audience et dates des audiences**	**Résultats**
Dossier P0085-1999 du TSF **Demandeur :** Schering- Plough HealthCare Products Canada Inc. **Mis en cause :** Surintendante des services financiers; un groupe de participants au régime en cause	***Loi sur les régimes de retraite*** Demande d'audience eu égard à l'avis de proposition de la surintendante en date du 14 octobre 1999 concernant un rapport de liquidation partielle.	Demande d'audience : le 10 novembre 1999 CPA : le 24 février 2000	Affaire en cours.
Dossier P0086-1999 du TSF **Thomas Caster** **Demandeur :** Thomas Caster **Mis en cause :** Surintendante des services financiers	***Loi sur les régimes de retraite*** Demande d'audience eu égard à la conclusion de la surintendante en date du 27 octobre 1999 voulant que le demandeur ne soit pas autorisé à transférer la valeur de rachat de son Régime de retraite.	Demande d'audience : le 15 novembre 1999 CPA : le 21 décembre 1999 Audience : le 19 janvier 2000	La demande a été rejetée. Les motifs de la décision on été indiqués le 9 février 2000.
Dossier I0087-1999 du TSF **Keith Rendall** **Demandeur :** Keith Rendall **Mis en cause :** Surintendante des services financiers	***Loi sur les assurances*** Appel d'une décision de la surintendante de suspendre pendant une période de 60 jours le permis de l'agent pour non-conformité aux exigences en matière de formation continue.	Demande d'audience : le 26 novembre 1999 CPA : le 6 décembre 1999 Audience : le 20 décembre 1999	Les motifs de la décision ont été indiqués le 8 janvier 2000. L'appel a été rejeté.
Dossier P0092-1999 du TSF **Régime de retraite des employés de BICC Phillips Inc., numéro d'enregistrement 293761** **Demandeur :** BICC Cables Canada Inc. **Mis en cause :** Surintendante des services financiers	***Loi sur les régimes de retraite*** Demande d'audience relative à l'avis de proposition de la surintendante en date du 10 novembre 1999 de refuser l'approbation d'un rapport de liquidation partielle.	Demande d'audience : le 20 décembre 1999 CPA : le 17 avril 1999	Affaire en cours.

Audiences/parties	**Nature de l'audience**	**Dates pertinentes : Date de demande d'une audience ou d'une conférence préparatoire à l'audience et dates des audiences**	**Résultats**
Dossier P0093-2000 du TSF **Demandeur :** United Jewish Welfare Fund of Toronto **Mis en cause :** Surintendante des services financiers	***Loi sur le Régimes de retraite*** Demande d'audience eu égard à l'avis de proposition du 10 novembre 1999 de la surintendante.	Demande d'audience : le 27 janvier 2000	Demande retirée le 11 février 2000.
Dossier P0095-2000 du TSF **Régime de retraite de Dustbane Enterprises Limited, numéro d'enregistrement 229419** **Demandeur :** Dustbane Enterprises Limited; F.J. Wadden & Sons Limited; F.J. Wadden & Sons Limited **Mis en cause :** Surintendante des services financiers	***Loi sur le Régimes de retraite*** Demande d'audience eu égard à l'avis de proposition du 21 décembre 1999 de la surintendante.	Demande d'audience : le 26 janvier 2000 (Dustbane); le 9 février 2000 (F.J. Wadden & Sons Limited) CPA : le 14 avril 2000	Affaire en cours.
Dossier P0099-2000 du TSF **Régime de retraite de Brewers Retail pour les employés de l'unité de négociation, numéro d'enregistrement 336081** **Demandeur :** United Brewers Warehouse Workers **Mis en cause :** Surintendante des services financiers	***Loi sur le Régimes de retraite*** Demande d'audience eu égard au refus de la surintendante d'ordonner à l'administrateur de cesser d'administrer le régime avec un comité consultatif.	Demande d'audience : le 25 février 2000	Affaire en cours.
Dossier P0100-2000 du TSF **Régime de retraite du personnel de London Life, Compagnie d'Assurance-Vie, numéro d'enregistrement 0343368** **Demandeur :** London Life, Compagnie d'Assurance- Vie **Mis en cause :** Surintendante des services financiers	***Loi sur le Régimes de retraite*** Demande d'audience eu égard à l'avis de proposition du 17 février 2000 de liquider partiellement le régime.	Demande d'audience : le 6 mars 2000 CPA : le 28 avril 2000	Affaire en cours.

Audiences/parties	**Nature de l'audience**	**Dates pertinentes : Date de demande d'une audience ou d'une conférence préparatoire à l'audience et dates des audiences**	**Résultats**
Dossier P0102-2000 du TSF **Régime de retraite des employés de NORR Group Consultants Limited et des sociétés participantes, numéro d'enregistrement 551101** **Demandeur :** Anciens participants au régime **Mis en cause :** Surintendante des services financiers	***Loi sur les Régimes de retraite*** Demande d'audience eu égard à l'avis de proposition du 8 février 2000 de consentir au paiement d'un excédent à 1280979 Ontario Inc.	Demande d'audience : le 9 mars 2000	Affaire en cours.
Dossier P0103-2000 du TSF **Régime de revenu de retraite des employés horaires de Hudson Bay Diecasting Limited, numéro d'enregistrement 362178** **Demandeur :** TCA-Canada et sa section locale 1285 **Mis en cause :** Surintendante des services financiers	***Loi sur les Régimes de retraite*** Demande d'audience eu égard à l'avis de proposition du 21 février 2000 de la surintendante de liquider le régime dans sa totalité.	Demande d'audience : le 17 mars 2000 CPA : le 5 mai 2000	Affaire en cours.

Commission des services financiers de l'Ontario
Organigramme




Directrice générale
Surintendante
Commission des services financiers
D. Palozzi
Tribunal des services financiers
Greffe
B. Brown (I)
Délivrance des permis et application des mesure législatives
G. Swanson
J. Harper
Ombudsman
A. Bythell
Politiques et communications
N. Jiwani
Régimes de retraite
D. Gordon
Examen des modes de fonctionnement
M. Campbell
Enquêtes – B. Barbour
Permis et analyse – G. Boeckler
Vérifications – C. Persaud, A. Sastri, G. Boulter
Services d'actuariat – G. Ma
Régimes de retraite – N. Sham
Politiques des régimes de retraite – R. Smithies
Sociétés d'assurance et institutions de dépôt – Politiques – M. Ship
Relations publiques – I. Fealdman (I)
Politiques de l'assurance-automobile – W. Handler

COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR ET ÉTATS FINANCIERS

Office of the
Provincial Auditor
of Ontario

Bureau du
vérificateur provincial
de l'Ontario

Box 105, 15th Floor, 20 Dundas Street West, Toronto, Ontario M5G 2C2
B.P. 105, 15e étage, 20, rue Dundas ouest, Toronto (Ontario) M5G 2C2
(416) 327-2381 Fax: (416) 327-9862

Rapport du vérificateur

Présenté à la Commission des services financiers de l'Ontario
et au ministre des Finances

Je déclare avoir vérifié les états des recettes et des dépenses de la Commission des services financiers de l'Ontario pour l'exercice clos le 31 mars 2000. Ledit état demeure la responsabilité de la direction de la Commission. Mes responsabilités consistent à exprimer une opinion fondée sur les résultats de ma vérification.

J'ai effectué ma vérification conformément aux normes généralement reconnues, qui sous-tendent que telle vérification doit être planifiée et exécutée en vue d'acquérir une certitude raisonnable que les états financiers sont exempts de toute inexactitude importante. Une vérification comporte l'examen, par sondage, des documents à l'appui des montants et divulgations énoncés dans les états financiers. Une vérification englobe également l'évaluation des principes comptables utilisés et des principales prévisions formulées par la direction, ainsi que l'examen de la présentation générale des états financiers.

À mon avis, ces états financiers fournissent une représentation juste, à tous égards, des recettes et des dépenses de la Commission pour l'exercice clos le 31 mars 2000, conformément aux conventions comptables décrites à la note 2 des états financiers.

Toronto, Ontario
Le 4 août 2000

J.R. McCarter, CA
Vérificateur provincial adjoint

Commission des services financiers de l'Ontario

État des recettes et des dépenses
Pour l'exercice clos le 31 mars 2000

Bureau du vérificateur provincial de l'Ontario

COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO

État des recettes et des dépenses
Pour l'exercice clos le 31 mars 2000

	2000 $ (en milliers)	1999 $ (en milliers)
Recettes (Note 3)		
Cotisations	22 727	17 067
Droits et permis	11 679	13 569
Inscriptions	614	494
Autres	129	100
	35 149	31 230
Dépenses (Note 3)		
Salaires et traitements	18 474	18 445
Avantages sociaux (Note 4)	3 574	3 714
Transports et communications	790	1 022
Services	11 250	11 187
Fournitures et matériel	1 890	720
	35 978	35 088
Moins : Recouvrements de Revenu Canada	15	17
	35 963	35 071
Excédent des dépenses par rapport aux recettes	814	3 841

Éventualités (Note 5)

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Approuvé par :

Dina Palozzo

Directrice générale et surintendante
Commission des services financiers de l'Ontario

COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO

Notes afférentes aux états financiers
31 mars 2000

1. Fonctionnement de la Commission

La Commission des services financiers de l'Ontario (la « Commission ») a été établie par la Loi sur la Commission des services financiers de l'Ontario. La Commission a pour mandat de renforcer la confiance des consommateurs et la foi du public dans les activités réglementaires de l'Ontario régissant les régimes de retraite, les assurances, les sociétés de fiducie, les credit unions et les caisses populaires, les coopératives et les courtiers en hypothèques, et de faire des recommandations au ministre des Finances sur les questions touchant les secteurs réglementés. La Commission administre les lois suivantes : la *Loi sur les assurances*, la *Loi sur les régimes de retraite*, la *Loi sur les caises populaires et les* credit unions, la *Loi sur les sociétés de prêt et de fiducie*, la *Loi sur les courtiers en hypothèques* et la *Loi sur les sociétés coopératives*.

2. Principales conventions comptables

Les présents états financiers ont été préparés par la direction suivant les principales conventions ci-dessous :

(a) Méthode de comptabilité

Les états financiers ont été préparés selon la méthode de la comptabilité de caisse, modifiée de façon à prévoir une période additionnelle de 30 jours pour le règlement des produits et services applicables à l'exercice récemment clos.

(b) Immobilisations

Les immobilisations sont imputées au poste des dépenses durant l'année d'acquisition.

COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO

Notes afférentes aux états financiers
31 mars 2000

3. Recettes et dépenses

(a) Les recettes sont transmises au Trésor de la province de l'Ontario.

Au cours de l'exercice financier, l'application des lois et règlements suivants administrés par la Commission ont engendré les recettes indiquées ci-dessous :

	2000 $ (en milliers)	1999 $ (en milliers)
Loi sur les assurances		
Droits, permis et autres	2 439	4 629
Cotisations des assureurs	22 037	17 067
	24 476	21 696
Loi sur les régimes de retraite		
Droits d'agrément et droits relatifs à la déclaration annuelle	8 296	7 952
Loi sur les caisses populaires et les credit unions		
Autres	73	38
Cotisations des credit unions	690	—
Loi sur les sociétés de prêt et de fiducie		
Droits, permis et inscriptions	1 183	1 167
Loi sur les courtiers en hypothèques		
Inscriptions	404	362
Loi sur les sociétés coopératives		
Droits et autres	27	15
	35 149	31 230

(b) Les dépenses sont prélevées sur les fonds alloués par l'Assemblée législative de l'Ontario. Certaines dépenses administratives ont été absorbées par le ministère des Finances. La Commission des services financiers de l'Ontario adopte graduellement le système de la récupération complète des coûts. Entre-temps, toute différence entre les dépenses et les recettes est absorbée par le Trésor.

COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO

Notes afférentes aux états financiers
31 mars 2000

4. Régime de retraite

La Commission offre des prestations de retraite à tous ses employés permanents participant à la caisse de retraite des fonctionnaires et à la caisse de retraite du Syndicat des employées et employés de la fonction publique de l'Ontario (caisse de retraite du SEEFPQ) créées par la province de l'Ontario. Intégré aux avantages sociaux, le montant des cotisations versées par la Commission à ces deux caisses s'est élevé à 1 187 700 $.

5. Éventualités

La Commission est actuellement partie à diverses actions en justice intentées dans le cours normal de ses activités. Il n'est pas possible, à ce stade, de se prononcer sur l'issue de ces actions.

6. Événement postérieur à la fin de l'exercice

Dans le budget du 2 mai 2000, le ministre des Finances a annoncé que la Commission des services financiers de l'Ontario et la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario seront fusionnées en un seul organisme qui assurera la réglementation des marchés financiers et des différents secteurs des services financiers. Aucun délai d'exécution n'a été annoncé pour cette fusion et aucune loi relative à la fusion n'a été proposée.

Office of the
Provincial Auditor
of Ontario

Bureau du
vérificateur provincial
de l'Ontario

Box 105, 15th Floor, 20 Dundas Street West, Toronto, Ontario M5G 2C2
B.P. 105, 15e étage, 20, rue Dundas ouest, Toronto (Ontario) M5G 2C2
(416) 327-2381 Fax: (416) 327-9862

Rapport du vérificateur

Présenté à la Commission des services financiers de l'Ontario
et au ministre des Finances

Je déclare avoir vérifié les états financiers du Fonds de garantie des prestations de retraite de la Commission des services financiers de l'Ontario pour l'exercice clos le 31 mars 2000. Ledit état demeure la responsabilité de la direction de la Commission. Mes responsabilités consistent à exprimer une opinion fondée sur les résultats de ma vérification.

J'ai effectué ma vérification conformément aux normes généralement reconnues, qui sous-tendent que telle vérification doit être planifiée et exécutée en vue d'acquérir une certitude raisonnable que les états financiers sont exempts de toute inexactitude importante. Une vérification comporte l'examen, par sondage, des documents à l'appui des montants et divulgations énoncés dans les états financiers. Une vérification englobe également l'évaluation des principes comptables utilisés et des principales prévisions formulées par la direction, ainsi que l'examen de la présentation générale des états financiers.

À mon avis, ces états financiers fournissent une représentation juste, à tous égards, des recettes, dépenses et variations du solde du fonds de garantie de la Commission pour l'exercice clos le 31 mars 2000, conformément aux conventions comptables décrites à la note 2 des états financiers.

Toronto, Ontario
Le 4 août 2000

J.R. McCarter, CA
Vérificateur provincial adjoint

Commission des services financiers de l'Ontario

État du Fonds de garantie des prestations de retraite
Pour l'exercice clos le 31 mars 2000

Bureau du vérificateur provincial de l'Ontario

COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO

État du Fonds de garantie des prestations de retraite
Pour l'exercisce clos le 31 mars 2000

	2000 $ (en milliers)	1999 $ (en milliers)
Recettes		
Recettes provenant des cotisations	43 665	36 154
Revenu de placement (Note 3)	7 634	7 240
Recouvrements	380	225
	51 679	43 619
Débours		
Moins Demandes de prestations	5 237	16 831
Frais de gestion de placement	223	263
	5 460	17 094
Excédent des recettes par rapport aux dépenses	46 219	26 525
(Pertes)/Gains non matérialisés de la valeur marchande	(589)	(417)
	45 630	26,108
Solde du Fonds en début d'exercice	143 364	117 256
Solde du Fonds en fin d'exercice	188 994	143 364
Composé de :		
Encaisse et dépôts à court terme	124 783	88 512
Obligations d'État/de sociétés, à la valeur marchande (Coût : 62 848 $; en 1999 : 53 586 $)	61 842	53 170
Intérêts courus	2 369	1 682
	188 994	143 364

Éventualités (Note 4)

Voir les notes complémentaires ci-jointes.

Approuvé par :

Dina Palazzo

Directrice générale et surintendante des services financiers de la CSFO

COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO

État du Fonds de garantie des prestations de retraite – Notes afférentes aux états financiers 31 mars 2000

1. Objectif du Fonds

L'objectif du Fonds consiste à garantir le versement des prestations de retraite de certains régimes de retraite à prestations déterminées mis en liquidation, conformément aux conditions précisées dans la *Loi sur les régimes de retraite* et les règlements y afférents. Le montant des primes que les répondants des régimes de retraite doivent verser au Fonds est également prescrit dans les règlements. En vertu de la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers*, la surintendante de la Commission des services financiers de l'Ontario est responsable de l'administration du Fonds.

S'il advient que le montant porté au crédit du Fonds s'avère insuffisant pour acquitter les demandes de paiement, la lieutenante-gouverneure ou le lieutenant-gouverneur en conseil peut autoriser le ministre des Finances de l'Ontario à effectuer un prêt provenant des fonds du Trésor, conformément aux conditions stipulées par la lieutenante-gouverneure.

2. Principales conventions comptables

Les présents états financiers ont été préparés par la direction en faisant appel aux principales conventions comptables résumées ci-dessous :

(a) Méthode de comptabilité
Les états financiers ont été préparés selon la méthode de la comptabilité de caisse, à l'exception du revenu de placement, fondé sur la méthode de la comptabilité d'exercice.

(b) Placements
Les dépôts à court terme ont une valeur marchande qui avoisine la valeur comptable.
Les placements dans les obligations d'État et les obligations de sociétés sont indiqués selon leur valeur à la cote. Les changements non matérialisés de la valeur marchande sont représentatifs des variations de gains ou de pertes non réalisés, découlant des investissements détenus au cours de l'exercice.

(c) Autres dépenses
Certaines dépenses administratives ont été absorbées par la Commission des services financiers de l'Ontario.

3. Placements

La Commission des services financiers de l'Ontario a adopté un Énoncé des principes et directives en matière de placement, qui définit l'objectif du Fonds et en précise les lignes directrices pour la gestion.

Le Fonds investit dans les dépôts à court terme et le marché des valeurs à revenu fixe, émises ou garanties par les gouvernements fédéral et provinciaux, ainsi que les sociétés canadiennes. Les dépôts à court terme

COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO

État du Fonds de garantie des prestations de retraite – Notes afférentes aux états financiers 31 mars 2000

3. Placements (suite)

produisent un rendement moyen de 5,28 pour 100 (1999 – 4,98 pour 100) et seront échus d'ici un an. Les placements dans les obligations d'État et les obligations de sociétés donnent un rendement moyen de 6,14 pour 100 (1999 – 5,02 pour 100) et arriveront à échéance dans sept ans.

Le revenu de placement se compose de l'intérêt des valeurs mobilières productrices d'intérêt, assorti des gains ou pertes matérialisés provenant de la vente de valeurs mobilières. La perte nette découlant de la vente des valeurs mobilières s'est élevée à 1 232 904 $ (1999 – perte de 431 526 $).

4. Éventualités

La fermeture de 23 entreprises et la liquidation de leur régime de retraite a suscité 27 revendications potentielles. La responsabilité du Fonds à l'égard de ces revendications est évaluée à environ 13 millions de dollars. Le montant du règlement y afférent sera comptabilisé durant l'exercice au cours duquel il a été versé.

FONDS D'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACCIDENTS DE VÉHICULES AUTOMOBILES

ÉTATS FINANCIERS DU FONDS
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2000

NON VÉRIFIÉ

Ces états n'ont pas été vérifiés, et le vérificateur n'a émis aucune opinion à leur égard.

FONDS D'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACCIDENTS DE VÉHICULES AUTOMOBILES

Institué en vertu de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles)

ÉTAT DES RÉSULTATS
POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2000

	2000 $	1999 $
RECETTES		
Délivrance et renouvellement des permis de conduire	8 366 323	6 927 289
Remboursement des créances	2 567 995	2 509 500
Remboursements de l'exercice précédent	483 493	423 017
RECETTES TOTALES	**11 417 811**	**9 859 806**
DÉBOURS		
Paiements à des fins particulières		
Demandes de tiers		
Jugements, comprenant les frais	4 712 439	2 669 699
Règlement des demandes hors cour	94 031	163 843
Délits de fuite, comprenant les frais	603 318	403 201
	5 409 788	**3 236 743**
Indemnités d'accident		
Indemnités d'accident légales	5 264 804	5 910 722
Sous-total	**10 674 592**	**9 147 465**
Frais d'administration		
Salaires et traitements	762 330	834 718
Avantages sociaux	148 302	222 056
Transports et communications	104 117	33 393
Demandes (honoraires des avocats, etc.)	987 910	1 166 157
Frais liés aux demandes d'indemnités d'accident	615 132	797 738
Autres	655 722	811 704
Fournitures et matériel	31 975	56 039
Sous-total	**3 305 488**	**3 921 805**
DÉBOURS TOTAUX	**13 980 080**	**13 069 270**
Augmentation (diminution) du solde du Fonds durant l'exercice	(2 562 269)	(3 209 464)
Solde du Fonds dont le ministre des Finances était dépositaire au début de l'exercice	8 660 855	11 807 319
Solde du Fonds dont le ministre des Finances était dépositaire à la fin de l'exercice	**6 098 586**	**8 660 855**

Voir les notes afférentes aux états financiers.

FONDS D'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACCIDENTS DE VÉHICULES AUTOMOBILES

(Établi en vertu de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles)

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2000

ACTIF

	2000 $	1999 $
Fonds en dépôt auprès du ministre des Finances	6 098 586	8 660 855
	6 098 586	**8 660 855**

PASSIF ET SOLDE DU FONDS

Solde net du Fonds	6 098 586	8 660 855
	6 098 586	**8 660 855**

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Approuvé au nom de la Commission des services financiers de l'Ontario

Dina Palozzi

Directrice générale et
surintendante des services financiers

NON VÉRIFIÉ

FONDS D'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACCIDENTS DE VÉHICULES AUTOMOBILES

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

1. Autorité réglementaire

Le Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (le « Fonds ») fonctionne sous l'autorité réglementaire de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles* (la « Loi »), L.R.O., 1990, chapitre M.41 modifié.

2. Exploitation du Fonds

Le Fonds a été créé pour indemniser les victimes d'accidents de véhicules automobiles causés en Ontario par des conducteurs non assurés ou en délit de fuite. Les conducteurs non assurés étaient tenus de verser des frais annuels au Fonds. Toutefois, depuis le 1er mars 1980, après l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'assurance-automobile obligatoire*, tous les conducteurs doivent obligatoirement être protégés par une assurance de responsabilité civile, y compris la garantie non-assurance des tiers.

Le Fonds continue à payer les demandes d'indemnités datant d'après le 1er mars 1980 et jusqu'au 22 juin 1990 et impliquant :

- des piétons qui sont blessés par un conducteur de véhicule non assuré ou en délit de fuite, et qui ne sont pas autrement couverts par une police d'assurance-automobile;
- des blessures aux passagers non assurés se trouvant dans un véhicule non assuré dont le conducteur est en faute;
- des parties innocentes d'un accident entre deux véhicules automobiles non assurés;
- des dommages infligés à des biens qui ne sont pas assurés contre les accidents de véhicules (p. ex., pylônes électriques et poteaux téléphoniques, barrières de sécurité d'autoroutes, etc.) à condition de pouvoir identifier tant le propriétaire que le conducteur du véhicule non assuré.

Le 22 juin 1990, l'*Insurance Statute Law Amendment Act* a modifié la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles* et exige dorénavant que le Fonds verse aussi des prestations de première partie, sans égard à la responsabilité, conformément à l'*Annexe sur les indemnités d'accident légales*, à toutes les parties, lorsqu'il est impossible d'obtenir une assurance-automobile. Le droit de subrogation, qui, avant le 22 juin 1990, s'appliquait à toutes les demandes d'indemnités, existe maintenant seulement pour les réclamations en responsabilité civile qui nécessitent que soit dépassé un certain seuil de préjudice corporel.

À l'instar des cas datant d'avant juin 1990, le Fonds continue à indemniser les dommages matériels, à condition de pouvoir identifier tant le propriétaire que le conducteur du véhicule non assuré, sauf dans les cas impliquant deux véhicules non assurés, où il n'y a pas indemnisation des dommages matériels.

Le projet de loi 164, visant à modifier la *Loi sur les assurances*, est entré en vigueur le 1er janvier 1994. Le Fonds était tenu de verser un montant plus élevé d'indemnités d'accident tel que le prévoit l'*Annexe sur les indemnités d'accident légales*. Cette modification n'a pas touché

de manière significative le volume des indemnisations mais plutôt la configuration des indemnisations et le montant des plafonds.

La *Loi de 1996 sur la stabilité des taux d'assurance-automobile* est entrée en vigueur le 1er novembre 1996. Cette loi a encore modifié la configuration des indemnités et le montant des plafonds puisqu'elle a réduit les limites des demandes d'indemnités d'accident et élargi les droits relatifs à la responsabilité délictuelle, tout en établissant des mesures non incitatives pour les conducteurs de véhicules non assurés.

À la suite de ces modifications de la loi depuis 1990, le Fonds verse des indemnités en vertu de quatre systèmes différents d'assurance-automobile.

3. Déclaration du Fonds

Méthode de comptabilité

Le Fonds utilise la méthode de la comptabilité de caisse qui a été modifiée pour incorporer une période supplémentaire de 30 jours en vue de payer les biens et services engagés durant la fin de l'exercice qui vient de s'achever. À cet égard, certains paiements engagés à la fin de l'exercice seront reportés au premier mois de la nouvelle période financière.

Recettes

Les droits correspondent à 1 $ par année que chaque ancien ou nouveau conducteur de la province de l'Ontario verse en payant son permis de conduire.

Les sommes recueillies à titre de montants en souffrance sont comptabilisées comme des recettes dans le courant de l'exercice où elles ont été recueillies (voir plus loin sous Comptes clients).

Versements à but spécial

Les indemnités payées par le Fonds aux victimes d'accidents automobiles, lorsqu'il n'y a pas d'assurance pour répondre à la demande d'indemnité, sont comptabilisées comme des dépenses et sont réparties par type d'indemnisation conformément à la Loi. Ces versements sont légalement recouvrables auprès des conducteurs non assurés et en faute, et ce, pour toutes les réclamations en responsabilité civile vis-à-vis des tiers.

Frais administratifs

Les frais administratifs (salaires, avantages sociaux, transports et communications, services et fournitures et matériel) sont payés au cours de l'exercice par le Trésor. À la fin de chaque exercice financier, le lieutenant-gouverneur en conseil autorise le paiement par le Fonds des montants nécessaires au remboursement du Trésor pour les dépenses engagées en rapport avec l'administration du Fonds.

4. État de la situation financière

Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles

Au 31 mars 2000, le Fonds déclarait que les débours dépassaient les recettes de 2,6 millions de dollars, réduisant ainsi le solde du Fonds en fin d'exercice à 6,1 millions de dollars. Détenu dans un compte à but spécial du Trésor, ce montant est comptabilisé en tant que dette sur l'État de la situation financière de la province de l'Ontario.

Comptes clients

Le Fonds est doté d'un portefeuille de comptes clients, compilé au cours des années à la suite d'indemnités de responsabilité civile versées aux victimes non assurées. Conformément à la Loi, ces règlements, qui deviennent des sommes à recevoir, sont recouvrables auprès des conducteurs non assurés. À compter du 31 mars 1999, on a révisé la méthode utilisée pour estimer la provision pour créances douteuses. Le processus a recours à une méthode de classement chronologique des comptes qui a été adaptée pour les besoins du Fonds en matière de règlements. Au 31 mars 2000, les sommes à recevoir s'élevaient au total à 54,5 millions de dollars. La provision pour créances douteuses correspond, selon les calculs, à 31,3 millions de dollars, laissant une valeur de réalisation nette de 23,2 millions de dollars.

Gains éventuels

Certaines indemnités payées par le Fonds s'effectuent sous forme d'indemnités d'accident par versements périodiques. Ces indemnités ont des périodes de garantie allant de 10 à 25 ans et, pendant ces périodes, l'intérêt réversif reviendra à Sa Majesté du chef de l'Ontario telle que représentée par le ministre des Finances au cas où le demandeur venait à mourir.

Même s'il est peu probable que le demandeur décède pendant la période de garantie, le Fonds a néanmoins calculé le montant approximatif de l'intérêt réversif au 31 mars 2000 aux fins d'information.

Au 31 mars 2000, le montant payé par le Fonds pour les demandes d'indemnités d'accident sous forme de versements périodiques s'élevait à environ 3,2 millions de dollars avec un intérêt réversif d'approximativement 2,4 millions de dollars.

Immobilisations

Le coût des immobilisations, constituées principalement de mobilier et matériel et de travaux aux installations, est imputé à l'exploitation pour la période durant laquelle ces frais ont été engagés.

Dette non provisionnée

Au 31 mars 2000, le Fonds avait une dette non provisionnée pour les demandes d'indemnités en cours, soit des demandes qui ont eu lieu mais dont on il n'a pas encore été tenu compte, et les dépenses nécessaires à leur règlement. Selon une évaluation actuarielle, les paiements estimatifs à verser à l'avenir, pour régler toutes les demandes d'indemnités en cours, et la dette du coût du règlement des demandes d'indemnités s'élèvent à 100,2 millions de dollars. Ce montant inclut une provision de 4,3 millions de dollars en cas d'écart négatif. Une fois déduite du solde du Fonds de 6,1 millions de dollars et des comptes client nets de 23,2 millions de dollars (voir Comptes clients ci-dessus), la dette non provisionnée s'élève à 70,9 millions de dollars.

La partie de la somme totale de 100,2 millions de dollars que l'on prévoit débourser au cours de l'exercice financier 2000-2001 est estimée à environ 12,2 millions de dollars.